التعامل مع من لا تطيقهم

فريق العمل

Team Work

الكتاب
التعامل مع ما لا تطيقهم

المؤلف
Team Work

المدير العام
هشام عبد الله

الإشراف العام
أحمد بهيج

Publisher
الناشر

1000 Books for Publishing

دار الألف كتاب للنشر والتوزيع

كنوز العالم لا تساوي كتاب.. ونحن الألف كتاب..

فريق العمل

إعداد وتصحيح لغوي
محمود أبويوسف

إخراج داخلي
محمود جمال جميل

تصميم
جمال محمود عبد الجواد

رقم الإيداع
٢٠١٥/٢٧٣٨٧

الطبعة الأولى 2017

التجهيزات الفنية
الألف كتاب

التعامل مع من لا تطيقهم

فريق العمل
(تيم وورك)



Mobile: موبايل:
(+2) 0100 50 98 106 (+٢) ٠١٠٠ ٥٠ ٩٨ ١٠٦
(+2) 012 880 41 865 (+٢) ٠١٢ ٨٨٠ ٤١ ٨٦٥

to contact us: للتواصل:
info@the1000books.com

for booking: للحجز:
books@the1000books.com

Visit our Website.. زوروا موقعنا الإليكتروني..
www.the1000books.com

Visit our page on Facebook.. زوروا صفحتنا على فيسبوك..
www.facebook.com/1000.Books.Publishing



﴿فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنفَعُ النَّاسَ
فَيَمْكُثُ فِي الأَرْضِ كَذَلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الأَمْثَالَ﴾

[الرعد: ١٧]

تمهيد

فن التعامل مع الشخصيات الصعبة:

من الموضوعات الهامة لمجتمع الإخصائيين الإجتماعيين والنفسيين ملخص كتاب ورد بشبكة بوابة العرب وهو عن فن التعامل مع الشخصيات الصعبة.

وترجع أهمية ذلك الموضوع إلى أن مجتمع المرضى لا يخلو من شخصيات صعبة، كذلك فإن الحالة المرضية قد تسوء من الحالة النفسية لمريض مما يؤثر على معاملاته مع المرضى وهذا الكتاب مادته مفيدة أيضا للناس الغير متخصصين في العمل بالحقل النفسي والإجتماعي، لأن الكتاب يعطي مهارة التعامل مع الشخصيات الصعبة حتى في الحياة اليومية وتدور فكرة الكتاب حول:-

التعامل مع الناس فن لا يتقنه إلا القلة، وذلك لإختلاف نفسيات الناس، وهذا الكتاب يعطيك نموذجًا للتعامل مع نوعية من هؤلاء الناس، وهم ذوو الشخصيات الصعبة.

التعامل مع الأشخاص العسرين في أماكن العمل:

المدى والأهداف والإستراتيجيات

تلعب العلاقات الإنسانية سواء كان في داخل الوظيفة أو خارجها (المنزل والأصدقاء) دورًا كبيرًا في تحديد درجة صحتنا ورفاهيتنا

وفاعليتنا. في كل بيئة للعلاقات الإنسانية يوجد عينة من الأفراد يتخذون مواقف عكسية مما يجعلها بالنسبة لنا شخصيات صعبة (الأشخاص العسرين) لا يمكن التعامل معها بشكل اعتيادي، لذا علينا أن نتحكم أكثر بحواسنا وردود أفعالنا؛ لكي لا يتأثر أداؤنا وفاعليتنا.

من هم هؤلاء الأشخاص:

ليس بالضرورة أن يكون العسيرون أشخاصًا آخرين؛ بل ربما نحن أيضًا نكون أشخاصًا عسرين، فلدينا العديد من السمات والصفات التي تؤهلنا للشخصية العسرة، التي تسبب السخط والغضب لمن حولنا، ومن هنا علينا أولًا أن ندرك ذواتنا ونمط تصرفاتنا، وفهم الدوافع وراء سلوكنا العسر، وهذه أولى الخطوات لتحسين علاقات مع الآخرين.

الثلاثية السيئة السمعة لأشخاص الصعبين:

سوف نركز في هذا الكتاب على ثلاث فئات من الشخصيات الصعبة، والتي تختلف مستوياتها في العمل: رئيس، مرؤوس، وتشمل الفئات:

1 - الشخصية المثيرة للغضب.

2 - الشخصية الميالة إلى الإجهاد (أ).

3 - الشخصية العدائية.

صعوبة الشحصية... لماذا؟

علينا أن ندرك بعض المبادئ الأساسية في السلوك ودافع السلوك؛ لأهميتها في توجيه السلوك، وهي:

1- **السلوك محدد بنتائجه:** يتعلم الأشخاص السلوك بطريقة

المكافأة، ويتجنبوه سلوكًا لأنه يؤدي إلى العقاب، أو عدم الحصول على مكافأة.

2- **السلوك المكافأ يستمر:** يحرص الأشخاص دومًا على السلوك الذي يشجع على النتائج الجيدة.

3- **السلوك المعاقب أو غير المكافأ يتوقف:** لوقف السلوك الصعب ما علينا سوى أن يدرك صاحب السلوك أنه لا فائدة من سلوكه الصعب.

4- العقوبة مفيدة في تغيير السلوك فقط عند فرضها على السلوك مباشرة بعد حدوثه، ومعاقبة السلوك عند حدوثه كل مرة.

5- استخدام تعزيز إيجابي بهدف تشجيع حدوث في السلوك المرغوب أكثر فأكثر.

الشخصية المثيرة للغضب

خصائص الشخصية المثيرة للغضب:

يمتاز الشخص المثير للغضب بالعناد، وعدم اللياقة، لسان لا ذع، منتقد، متعالي، لا يرغب في التسوية، مسيطر على النقاشات، غير ودي، يعاملك كمنافس، قد يكون هذا الشخص في منزلك أو عملك أو أحد أصدقائك والسؤال:

لِم يثير الأشخاص الغضب؟

من الصعب تحديد وفهم الدوافع التي تحث الشخص على التصرف بهذا السلوك (الغضب)، ولكنه غالبًا يريد أن يحظى بمحبة الأشخاص الآخرين من حوله، بل إنه يطمح إلى أن يتلقى المزيد من التأييد والإعجاب عند إنجازه لمهمة ما. يميل أصحاب هذا السلوك إلى التمسك بآرائهم؛

بل إن من المثير أن الشخص المثير للغضب يستأسد فكريًا، فهو غالبًا يتمتع بالذكاء، والبديهة ويسعى دائمًا لأن يصل إلى القمة، يعمد إلى إنجاز العمل بنفسه؛ لأنه لا أحد يطابق معاييره القاسية.

نتائج الشخصية المثيرة للغضب في مكان العمل:

يعتبر الشخص المثير للغضب بين زملائه شخصًا صعب التعامل، ذا علاقات متواترة، ولديه مستويات متدنية من الأخلاق واحترام الذات ومستوى منخفض من المعنويات، إضافة إلى اتخاذ قرارات ضعيفة في مواجهة هذا النوع من الأشخاص.

الشخصية الميالة إلى الإجهاد:

يمتاز هذا الشخص الميال إلى الإجهاد بالعدائية، مما يجعله عرضة للإصابة بأمراض القلب المزمنة، ومن أهم ما يميز الشخص الميال إلى الإجهاد:

1 – التفاني في العمل لساعات طويلة والشعور بالذنب أثناء الراحة، إنجاز العمل حتى في العطلات.

2 –يعيش في حالة طوارئ مستمرة ومواعيده أخيرة مستعجلة، سريع في مشية وأكله وقيادته وأفعاله وأقواله، يسابق الوقت.

3 –لديه إيماءات معبرة كالضرب على الطاولة أو التلويح باليد.

4 –محاولة إنجاز المزيد والمزيد في وقت أقل، ولو كانت مهمتين في وقت واحد.

5 – يرفض ويكره الانتظار، وقد يصل إلى نفاذ الصبر، فهو يتسلق السلم بسرعة، ويقفز ثلاث درجات سويًا بدلًا من الصعود بالمصعد الكهربائي.

6 - يتخاطب بشكل عدائي وبصوت عالٍ، ويستعجل العبارات الأخيرة من الكلام.

7 - إهتماماته دائمًا تنصب على العمل فقط، لا يفضل الخوض في الأحاديث الجانبية.

8 - تنافسي مع نفسه أو مع من حوله، له معاييره الخاص في القبول أو الرفض.

عواقب الشخصية الميالة إلى الإجهاد:

يميل الشخص الميال إلى الإجهاد إلى المنافسة وعدم قبول الهزيمة؛ مما ينفر زملاءه من العمل؛ لأنه يظن أنه دائمًا يملك الحل الأمثل للمشكلة، ويظن دائمًا أنه على حق، لا يميل إلى مساندة زملائه في العمل، ينجر العمل بنفسه بدلًا من تضييع الوقت في تعليم الأشخاص (خصوصًا إذا كان مديرًا)، وفي ظل هذا السلوك تعيش المنظمة حالة من القلق، ويصاب الشخص الميال إلى الإجهاد بأزمات وأمراض صحية مما يعيق العمل، وقد يلجأ الموظفون إلى أخذ إجازات ليرتاحوا من مديرهم ذي الشخصية الميالة إلى الإجهاد.

الشخصية العدائية:

هذا الشخص العدائي يسعى دائمًا للربح على حساب الآخرين، فيفضل دائمًا الهجوم على الدفاع.

خصائص الشخصية العدائية:

يتصرف الشخص العدائي بأسلوب فرض حقه على حساب

الآخرين بصورة عدائية، ويتم التعبير عن ذلك بأشكال لفظية وغير لفظية، ومنها:

الجسم والحركة: ينحني دائمًا إلى الأمام، ذراعاه متصلبان على صورة أو يداه على ردفيه غير قادرٍ على الجلوس ساكنًا، يجلس بمقربة من الأشخاص، متوتر .

الرأس والوجه:

عابس، يشد على شفتيه بقوة، لا يكشف عن أسنانه بسهولة.

العينان: لديه اتصال بصري قوي، تحديق وحملقة بالعينين يصرف بصره بشكل قليل.

اليدان: إيماءات صادقة واستفزازية، مثل قبضة اليد أو هزها.

الصوت: خطاب حاد ومهدد يميل إلى رفع صوته في نهاية العبارات، وهذا النوع من الشخصية العدائية يميل إلى أن:

يقاطع حديثك ويستخف بك، سريع الغضب، وكثير الانتقاد، يريد نتائج سريعة، يحب التحدي، يميل إلى إلقاء اللوم على الآخرين، صريح جدًا مع الآخرين.

لم الأشخاص عدائيون:

الشخص العدائي سريع الرد لأنه يعزز نمطه العدائي، وتؤدي هذه العدائية إلى التصرف بحماقة، لأنه يدافع عن حقه، ويتجاهل حقوق الآخرين، المهم أن هذه الطريقة تشعر الشخص العدائي بالتفوق على من حوله فهو يريد السيطرة والفوز فيما يشعر من حوله بالإحباط والنفور من التعامل معه.

عواقب السلوك العدائي في مكان العمل

مما سبق يتبين أن الشخص العدائي من الشخصيات العسرة، لا شك أنه سلوك مستبد وسلوك الشخص العدائي يؤثر سلبًا على الروح المعنوية والحركة وأداء العمل ولا ينبغي التغافل عنه، إن هذا النمط من الشخصية العدائية توقد الهجوم المعتاد من الآخرين، والانتقام ورد الاعتبار من الشخصية العدائية وقد يكون لهذا الهجوم المعتاد عدة أشكال، ولكنها كلها في الحصيلة تؤدي إلى تراجع الأداء وانخفاض مستوى مؤشرات العمل، وتدني مستويات الإبداع والافتقار؛ بل ربما يكون الشخص العدائي بأسلوبه العدائي قدوة لغيره من العاملين فيعزز الطابع العدائي في مكان العمل مما يزيد الأمر سوء إلى سوءه في المنظمة.

التأقلم مع الشخصيات الصعبة في مكان العمل

طالما أن الشخصيات الصعبة (المثيرة للغضب، الميالة للإجهاد، العدائية) موجودة حولنا لذا علينا أن نتأقلم ونتعايش معها، وتوجد العديد من الاستراتيجيات للتعامل مع هذه الشخصيات الصعبة بشكل عام ومنها:

1- الغضب وتوجيه الخلاف

لا شك أن التعامل مع هذه الشخصيات الصعبة يشعرنا بالغضب، فإما أن نرد الهجوم بالهجوم وينعكس ذلك آثار سلبية علينا من النواحي الصحية والإجتماعية والعملية، أو أننا ننسحب من أرض المعركة! ونصاب بالإحباط وفقدان احترام الذات والآخرين.

2- **فهم الخلاف**

الخلاف أمر طبيعي ولكن ليست الخلافات كلها سيئة، بمعنى قد يكون الخلاف شريفًا إذا كان صريحًا وفي وقت مناسب وأسلوب ملائم، غير أن الكبت وكبح الغضب قد يكون مؤذيًا لنا، والخلاف دافع للإبداع والابتكار لأنه يوفر حافز التحدي والتنافس الشريف والنمو والتطور والتغيير.

ليس من الخطأ أن تشعر بالغضب عندما تواجه موقفًا يغضبك من قبل زميلك أو رئيسك في العمل، ولكن الخطأ يكمن في ردة الفعل التي تتصرف بها حيال ذلك، ويفضل البعض عدة أساليب عند وجود خلاف ما، وهي:

1 -**الهيمنة**: وهي الرغبة في كسب الخلاف والسيطرة على الطرف الآخر.

2 -**التعاون**: وهي الرغبة في تلبية طلبات الطرف الآخر من خلال حلول ترضي الجميع.

3 -**التسوية**: وهي الرغبة في منح شيء للطرف الآخر مقابل الحصول على شيء آخر، بمعنى تنازل كلا الطرفين أو حصولهما على أمور وطلبات بالتسوية.

4 -**الاجتناب**: وهي إجبار الطرف الآخر على الانسحاب من الموقف.

5 -**المجاملة** : وهي طريقة لطيفة يميل فيها الفرد للتركيز على احتياجات وطلبات الطرف الآخر ورغباته، ويتجاهل حقوقه الذاتية.

في الواقع يكون الخلاف فعال ومثمر، وعليك **أولا**: أن يكون هدف لتصغير الخلاف. **وثانيًا**: عليك أن تدرك توجهك وتوجه الآخرين حول الخلاف. وطريقة تبادل الأدوار مفيدة لحل الخلاف.

السيطرة على الغضب

عليك أن تبقى هادئًا ومسيطرًا على أعصابك في ظل مواجهة شخصية مثيرة للغضب، وتتنفس ببطء وبشكل منضبط يمنحك فرصة للتفكير، أصغ للطرف الغاضب وأشعره أنك تصغى إليه، دعه يخرج كل ما لديه، لا تشابه الطرف الغاضب في سلوكه، ولا تسمح له بالسيطرة على سلوكك .

التعاطي مع الانتقاد

لا شك أننا نواجه حرجًا عند توجيه الانتقاد أو تلقيه، ومن الأمور الأساسية التي يجب مراعاتها عند الانتقاد هي: البقاء هادئًا وإيجابيًا، والبقاء موضوعيًا، واستعمال عبارات موجزة وبسيطة وبناءة، وعند مواجهة الشخصية الصعبة علينا أن نكون أكثر حذرًا حتى لا يؤثر السلوك السلبي للشخصية الصعبة على أدائنا وصحتنا واحترام ذواتنا .

التفاوض

تعتبر هذه الطريقة مفيدة لتخطي المشاكل التي تؤدي غالبًا إلى الخلاف. تعد تقنية التفاوض من التقنيات المهمة للخروج من الصراعات والخلافات؛ إذا اتبعت الأسس لهذه التقنية.

التعاطي مع الشخصية الميالة إلى الإجهاد

أفراد هذه الفئة ليسوا مستمعين جيدين؛ بل يعبرون عن أفكار

الآخرين ويتمون حديثهم ولا يهتمون بالوقت، يرغبون القيام بعدة أمور في نفس الوقت، تذكر أن هذه الفئة ليست سيئة، تجنب الغضب والتحدي لهذه الفئة، تقرب إليه بوسائل مباشرة وغير مباشرة لضمان ولائه، أفصح عن مشاعرك لهذه الفئة مما يزيد من الثقة بينكما، إضافة إلى الحوار الهادي والرصين مع هذه الفئة.

التعاطي مع الشخصية المثيرة للغضب

تعتبر بعض التقنيات مفيدة مع هذه الفئة، مثل: التفاوض ومعالجة الانتقاد، استخدم أساليب منع الشخص المثير للغضب بالسيطرة على النقاش من خلال الرئيس المباشر، كذلك بإستخدام عبارات وأفكار إبداعية، حافظ على احترام وكيان الشخصية المثيرة للغضب، تجنب الانتقاد مع هذه الفئة بينما اطرح الأفكار والحقائق، أشعر الشخصية المثيرة للغضب أن أسلوبه محبط للذات ويثير غضبك.

التعاطي مع الشخصية العدائية

لا شك أن التأقلم مع هذه الفئة صعب، لكن كن مثابرًا لتوجيه الشخصية العدائية لذا عند مواجهة أحد من هذه الفئة ابق هادئًا، وتنفس ببطء، وأصغ لكلامه؛ لأن هذا يشعره باحترامك له، ابحث عن نقاط في كلامه لموافقته، كن موجزًا لرفض أفكاره (بلا) لا تصبح دفاعيًا أو عدائيًا، استخدم تقنية التشويش فلست مجبرًا على التراجع أو الموافقة على الهجوم، اضحك والعالم يضحك معك... إبكِ وستبكي لوحدك.

تصميم العمل

الخطوة 1 : تحديد الأهداف والأغراض وما الذي تريد تحقيقه.

الخطوة2 : اجعل الأولوية لأهدافك وأغراضك.

الخطوة3 : حدد الاستراتيجيات والطريقة المراد استعمالها.

الخطوة4 : عين مواعيد لنشاطاتك.

الخطوة5 : ناقش مخططك مع شخص آخر أو مجموعة أخرى.

الخطوة6 : راقب التقدم.

الخطوة7 : قيِّم التقدم.

الخطوة8 : مكافأة النجاح.





أنواع البشر

خصائصهم وكيفية التعامل معهم

الإنسان الودود ذو الشخصية البسيطة

خصائصه

- هاديء وبشوش وتتميز أعصابه بالاسترخاء.
- يثق بالناس ويثق أيضًا بنفسه.
- يرغب في سماع الإطراء من الآخرين.
- طيب القلب ويرحب بزواره ومقبول من الآخرين.
- غير منظم ولا يحافظ على المواعيد وليس للزمن قيمة.
- حسن المعاملة والمعشر وكثير المرح.
- لديه الشعور بالأمان.
- يتحاشى الحديث حول العمل.
- يرى نفسه بخير والآخرين بخير أيضا.

كيف نتعامل معه؟

- قابله بإحترام وحافظ على الإصغاء الجيد.
- المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه.
- حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود.
- تصرّف بجدية عند الحاجة.
- حاول المحافظة على المواعيد، وأفهمه مدى أهمية الوقت.

الإنسان الخشن

خصائصه:

- قاسي في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحيانًا.

- لا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم.
- يكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه.
- يحاول أن يترك لدىٰ الآخرين إنطباعًا بأهميته.
- مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه.
- لديه القدرة علىٰ المناقشة مع التصميم علىٰ وجهة نظره.
- يرىٰ نفسه أنه بخير ولكن الآخرين ليسوا بخير.

كيفية التعامل معه:

- أعمل علىٰ ضبط أعصابك والمحافظة علىٰ هدوئك.
- حاول أن تصغي إليه جيدًا.
- تأكد من أنك علىٰ إستعداد تام للتعامل معه.
- لا تحاول إثارته بل جادله بالتي هي أحسن.
- حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره.
- كن حازمًا عند تقديم وجهة نظرك.
- أفهمه إن الإنسان المحترم علىٰ قدر إحترامه للآخرين.
- ردد علىٰ مسامعه الآيات والأحاديث المناسبة.
- استعمل معه أسلوب : نعم ...... ولكن.

الشخص المتردد

خصائصه

- يفتقر إلىٰ الثقة بنفسه.
- تظهر عليه علامات الخجل والقلق.
- تتصف مواقفه غالبًا بالتردد.

- يجد صعوبة في إتخاذ القرار.
- يضيع وسط البدائل العديدة.
- يميل للإعتماد على اللوائح والأنظمة.
- كثير الوعود ولا يهتم بالوقت.
- يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات.
- يرى نفسه أنه ليس بخير والآخرين بخير.

كيف نتعامل معه؟

- محاولة زرع الثقة في نفسه.
- التخفيف من درجة القلق والخجل بأسلوب الوالدية الراعية.
- ساعده على إتخاذ القرارات وأظهر له مساويء التأخير في ذلك.
- أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده.
- أعطه مزيدًا من التأكيدات.
- أفهمه أن التردد يضر بصاحبه وبعلاقته مع الآخرين.
- أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على إتخاذ القرار.

الشخص الذي تتصف ردود فعله بالبطء والبرود

خصائصه

- يتميز بالبرود ويصعب التفاهم معه.
- يتميز بدرجة عالية من الإصغاء ويتفهم المعلومات.
- لا يرغب في الإعتراض على الأفكار المعروضة.
- يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه.
- لا يميل للآخرين فهو غير عاطفي.

كيف نتعامل معه؟

- عالجه بأسلوبه من خلال إصغائك الجيد.
- وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلىٰ إجابات مطولة.
- استخدم معه الصمت لتجبره علىٰ الإجابة.
- لتكن بطيئًا في التعامل معه ولا تتسرع في خطواتك.
- اظهر له الإحترام والود.

الشخص الثرثار

خصائصه

- كثير الكلام ويتحدث عن كل شيء وفي كل شيء.
- يعتقد أنه مهم.
- يمكن ملاحظة رغبته في التعالي إلا أنه أضعف مما تتوقع.
- يتكلم عن كل شيء بإستثناء الموضوع المطروح للبحث.
- يقع في الأخطاء العديدة.
- واسع الخيال ليثبت وجهة نظره.

كيف نتعامل معه؟

- قاطعه في منتصف حديثه وعندما يحاول إستعادة أنفاسه، قل له :
يا سيد... ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه؟
- أثبت له أهمية الوقت وأنك حريص عليه.
- أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه وذلك بالنظر إلىٰ ساعتك ... وبالتنفيخ و...الخ.

الشخصية المعارضة دائما

خصائصه

- لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثرًا سيئًا لديهم.
- يفتقر إلى الثقة لذا تجده سلبيًا في طرح وجهات نظره.
- تقليدي ولا تغريه الأفكار الجديدة ويصعب حثه على ذلك.
- لا مكان للخيال عنده فهو شخصية غير مجددة.
- عنيد، صلب، يضع الكثير من الإعتراضات.
- يذكر كثيرًا تاريخه الماضي.
- يلتزم باللوائح والأنظمة المرعية نصًا لا روحًا.
- لا يميل للمخاطرة خوفًا من الفشل.

كيفية التعامل معه:

- التعرف على وجهة نظره من خلال موقفنا الإيجابية معه.
- تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته.
- أكد له على أن لديك العديد من الشواهد التي تؤيد أفكارك.
- عدم إعطائه الفرصة للمقاطعة.
- قدم أفكارك الجديدة بالتدريج.
- لتكن دائمًا صبورًا في تعاملك معه.
- استعمل أسلوب : نعم ...... ولكن.

الشخص مدعي المعرفة

خصائصه:

- لا يصدق كلام الآخرين ويبدي دائمًا اعتراضه.

- متعالي، ويحب السيطرة الكلامية ويميل إلى السخرية.
- عنيد، رافض، ومتمسك برأيه.
- يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت.
- شكاك، ويرتاب بداوفع الآخرين.
- يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت.

كيف نتعامل معه؟

- تماسك أعصابك وحافظ على هدوئك التام.
- تقبل تعليقاته ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك.
- ألجأ في مرحلة ما إلى الإطراء والمدح.
- اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة.
- لتكن واقعيًا معه دائمًا.
- لا تفكر في الإنتقام منه أبدًا.
- استعمل أسلوب : نعم ...... ولكن.

الشخص الخجول

خصائصه :

- يفتقد إلى الثقة في نفسه.
- من السهولة إرباكه.
- متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر.
- يحاول الإختباء خلف الآخرين.
- يتصف سلوكه عامة بالفشل في حياته العملية والخاصة.

كيف نتعامل معه؟

- أطلب منه تقديم وجهة نظره.
- قل له : إن الإنسان يحترم لمعلوماته، وإظهارها للإستفادة منها.
- حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمون نجاحها.
- لا تقدم إليه البدائل، وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه.

الشخص العنيد

خصائصه :

- يتجاهل وجهة نظرك ولا يرغب في الإستماع إليها.
- يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده.
- صلب، قاس في تعامله.
- ليس لديه إحترام للآخرين ويحاول النيل منهم.

كيف نتعامل معه؟

- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره.
- أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى إتفاق.
- أخبره بأنك ستكون سعيدًا لدراسة وجهة نظره فيما بعد.
- استعمل أسلوب : نعم ...... ولكن.

الشخص المفكر الايجابي

خصائصه :

- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة.

- متحمس، ذكي، يهتم بالنتائج.
- مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة.
- يعترض بأسلوب لبق مقبول.
- يصغي إصغاءً جيدًا.
- واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية.

كيف نتعامل معه؟

- ليكن تعاملك معه إيجابيًا بمنهج ناضج.
- إتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه.
- لا تأخذ كل ما يطرحه قضايا مسلم بها.
- كن أمينًا في تعاملك معه.
- تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية.

الشخص المتعالي

خصائصه:

- يعتقد أن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة التي يستحقها وأن ذلك يمثل مستوىً أقل بكثير مما يستحق.
- يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين ويحاول إيصالهم إلى المواقف الحرجة.
- يعامل الآخرين بتعال لاعتقاده أنه فوق الجميع.

كيف نتعامل معه؟

- لا تحاول إستخدام السؤال المفتوح معه، لأنه ينتظر ذلك ليحاول إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر بكثير

مما لديك، لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو حلال المشاكل وأن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له.

- استعمل معه أسلوب : نعم...... ولكن، مثال : إنك فعلًا على حق ولكن لو فكرت معي في.....

الشخص كثير المطالب

خصائصه

- صعب المراس، ولكنه ليس من الشاكين أو الغضبانين.
- يصعب التعامل معه بكثرة المطالب.
- يحرجك بإلحاحه لأن تؤدي له خدمة عند سفره مثلًا.

كيف نتعامل معه؟

عالجه بالمراوغة والتسويف : أخبره أنك ستفكر في طلبه وتحدثه في شأنه لاحقًا، وعندها تستطيع أن تفكر فعلًا بما ستخبره، قل له : إنني مرتبط بمواعيد كثيرة، أرجو ألا تتوانى في الإتصال بي مرة ثانية.

أعتقد أن الكثير من الرجال سيطبقون هذا على زوجاتهم.. :)

الشخص الباحث عن الأخطاء

خصائصه

- مقولته المشهورة : الهجوم خير وسيلة للدفاع.
- يتصيد الأخطاء على درجة عالية.
- لديه دائمًا مجموعة من الأسئلة ليواجه بها الآخرين.
- تراه يتنقل من مكان لآخر بحثًا عن الأخطاء.
- ليس لديه إحترام لمشاعر الآخرين.

كيف نتعامل معه؟

- لا تفقد السيطرة على أعصابك معه.
- لا تفتح له الباب الكامل ليقول كل ما عنده.
- أصغ إليه بدرجة عالية.
- أفهمه أن لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها.
- لا تعطيه الفرصة للسيطرة الكلامية.
- استعمل معه أسلوب : نعم ...... ولكن.

الشخص كثير الشكوى

خصائصه :

- كثير الشكوى: إذا حاولت تقديم النصيحة له يقول: يبدو لي عدم فهمك الأمر.

لو سألت، كيف حالك اليوم؟ عندها يقص علينا قصة حياته كلها، متاعبه مع عائلته، مشاكله المالية، متاعبه مع مديره .. الخ.

كيف نتعامل معه؟

- الإصغاء الجيد إليه لغرض فهم وضعه، وصياغة مشكلته بجمل توحي إليه بأننا معه ونتفهم مشكلته.
- لا تحاول أن تسدي النصح إليه بل المصادقة على صحة الشكوى مما يشعر صاحبها بالإرتياح.
- تقمص مشكلاته عاطفيا.

هذا طبعا إذا اضطررت للتعامل مع مثل هذا الشخص.

كيف اتعامل مع الشخص العنيد؟

الشخص العنيد هو الذي يرفض الإستماع إلى آراء وأفكار الآخرين ويظل متمسك بأرائه مهما حاول الآخرين إقناعه أنه مخطئ، فالشخص العنيد لايصر على تنفيذ أفكاره ولا يقدم أي تبرير لتصرفاته، وبالتالى يجب التعامل معه بطريقة معينه تجعله يستمع إليك ويبدأ في تغير أفكاره أو البدء في مناقشة الآخرين .

خصائص الشخص العنيد

الشخص العنيد غير قادر على التواصل مع الآخرين، فهو غير قادر على توصيل وجهة نظره للطرف الآخر وبالتالي تحدث العديد من المشاكل، فهو لديه مشاكل في طريقة تفكيره ويفهم الآخرين بطريقة خاطئة غير قادر على التعبير عن رأيه، يتجاهل وجهة نظر الآخرين ولا يستمع إليهم، قاسي جدًا في تعامله مع أصدقائه وزملائه في العمل وكذلك أهله، يرفض أي وجهة نظر تتعارض مع رأيه فهو يرفض الحقائق الثابتة .

كيفية التعامل مع الشخص العنيد

الشخص العنيد يحتاج إلى معاملة خاصة لكي تستطيع إقناعه بما تريد فيجب عليك أن تفهمه من ملامح وجه فالوجه يعتبر المرأة التي تعبر عما بداخل الشخص، كما يجب أن تعرف نقاط ضعفه وقوته لكي تستطيع التحاور معه وإقناعه بما تريد، لاتحاول أن تفرض رأيك عليه واجعله يدرك أنك تأخد وجهة نظرة في عيين الإعتبار ويجب أن تكون مرنا حتى لا تجعله يصدر أي رد فعل عنيف قبل التعامل مع الشخص العنيد يجب أن

نعرف السبب وراء هذا العند لذلك يجب إعطاءه فرصة للتعبير عما بداخله فمعرقة السبب وراء هذا العند يجعلك قادر على إقناعه برأيك وفي كل الأحوال عند التعامل مع الشخص العنيد لاتحاول إستفزازه وإعمل دائما على فهم وجهة نظره وكن هادئا عند التعامل معه، عند الحديث معه اتركه يعرض وجهة نظره كاملة ولا تقاطعه أثناء حديثه ولا تظهر أي استهتار بكلامه ولا تسخر من وجهة نظره، فإذا أردت التعامل مع الشخص العنيد دون حدوث أي مشاكل عليك أن تتفهم وجهة نظره.

كيفية التعامل مع الزوج العنيد

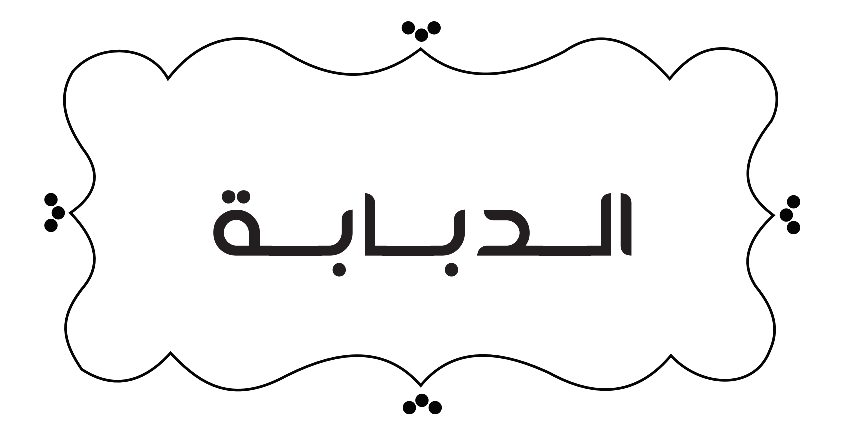
صفة العند لدى الزوج تعتبر من أسوأ الصفات على الإطلاق فالزوجة تجد صعوبة في التعامل مع زوجها العنيد، فهو سريع الغضب يتعصب لأتفه الأسباب لذلك يجب على الزوجة عدم الدخول في حوار حاد معه خصوصًا إذا كان غاضبًا، لأن ذلك سيزيد المشكلات بينهم، فالزوج العنيد يجب تركه حتى يهدأ وبعد ذلك يمكن مناقشته ولكن بهدوء وحنان بعيدًا عن أي غضب أو عصبية، فيجب على الزوجة أن تتعامل بحكمة مع زوجها في حالة غضبه فلا يوجد رجل كامل لذلك يجب أن تراعى أن زوجها سريع الغضب وتتعامل معه بطريقة صحيحة .

التعامل مع الطفل العنيد

هناك بعض الأطفال يرفضون تنفيذ ما تطلبه منهم ويصرون على القيام ببعض التصرفات يرفضها الأهل وقد يلجأ البعض إلى إجبارهم على تنفيذ بعض الأوامر بعض الأطفال قد تستجيب لتلك الأوامر

والبعض الآخر يدخل في مرحلة العند ويرفض تنفيذ تلك الأوامر حتى لو بالإكراه ويصبح العند صفة أساسية في هؤلاء الأطفال، يظهر العند عند الأطفال في وقت مبكر جدًا ويجب على الأم إدراك تلك الصفة في طفلها وتعمل على حلها بطريقة سليمة حتى لا تصبح صفة ثابتة وأساسية في حياته، وربما يكتسب الطفل صفة العند من الأهل وتصبح صفة مكتسبة ففي بعض الأحيان يعند الطفل في مواقف عديدة لمجرد تقليد تصرفات أحد أفراد الأسرة وبعد فترة يتحول الطفل إلى شخص عنيد، لذا يجب على الأهل عدم إظهار أي صفات سلبية أمام الطفل حتى لا يكتسبها وتصبح صفة أساسية في حياته بعد ذلك.





الدبابة

ما هي الشخصيه الصعبة؟

الشخصيه الصعبة هي الشخصية التى يصعب علينا التعامل معها.

كيف تتعامل مع الشخصية الصعبة؟

إذا أردت أن تتعامل مع الشخصية الصعبة فيجب عليك أولا أن تفهم ما يجعلها صعبة عن طريق فهم أكثر لتلك الشخصية.

إليك قائمة الأصناف العشرة من الناس غير المرغوب فيهم:

1- الدبابة المدرعة.

2- القناص.

3- القنبلة اليدوية.

4- المتعالم الذي يدعي المعرفة.

5- المغرور.

6- الإمعه الذي يقول ما لايفعل.

7- المتردد.

8- الشخص العدمي/ اللا مبالي.

9- الشخص السلبي/ الرافض.

10- الشاكي / الباكي.

مقدمة:

في جانب العمل تتركز الأهداف في هدفين رئيسين هما :

1- إنهاء العمل بأسرع طريقة(السلوك عدواني).

2- إتقان العمل بأقل مجهود(السلوك سلبي).

وفي جانب العلاقة بالناس تتلخص الأهداف في هدفين رئيسين هما:

1- الحصول على تقدير الناس (السلوك عدواني).

2- الانسجام مع الناس (السلوك سلبي).

حين يتعرض الإنسان لخطر يتعلق بهدف يسعى لتحقيقه(مثلا مكلف بمهمة من قبل رئيسه في العمل) فإن ذلك يؤثر على سلوكه الطبيعي ويتغير هذا السلوك تبعا لمقدار سيطرته على نفسه، ويتحرك نحو المبالغة سواء سلبا أو عدوانا، وحين تخرج الضغوط أسوأ ما في الناس فإنها تحولهم لأنماط سلوكية يصعب التعامل معها.

سنتحدث في هذا المقال عن الدبابة.

- الشخص الدبابة :

لديه ثقة زائدة في النفس وأثناء تعرض أهدافه للخطر يلجأ للمواجهة الصريحة محطما الشخص الذي تسبب في المشكلة من وجهة نظره، فهذا النمط من السلوك لا تسيره دوافع شخصية ضدك ولكن هدفه الرئيس إنهاء المهمة المكلف بها بأسرع وقت وأفضل طريقة . كيفية التعامل مع الدبابة:

سيعتبرك الدبابة جزءًا من الهدف ولكنك لست الهدف نفسه ولكنه يظن أنك سبب كل المتاعب وتعطيل كل الأوراق، أو أنك تعيق عمله كله ولأنه يريد إنهاء المهمة بأي ثمن فلا بد من إبعادك عن الطريق فيتصرف معك بعدوانية.

ردود الفعل العادية تجاه الدبابة:

1- الهجوم المضاد بنفس القوة.

2- محاولة تبرير الموقف.

3- أو الصمت التام والابتعاد عن فوهة المدفع

هدفك الجديد: هو الحصول على احترام الدبابة دون الاضطرار لإستخدام المدفعية المضادة.

الخطة :

1- أول خطوة هي الإحتفاظ بالثبات في الموقف فلا تقف إذا كنت جالسا، وتنفس ببطء وهدوء واترك الدبابة يفرغ كل ما في جعبته.

2- قاطع الهجوم إذا زاده عن حده : كأن تبدأ في النداء عليه بإسمه عدة مرات وبصوت عال وبحزم دون استخدام أي نبرة حتى تحصل على انتباهه.

3- أعد على أسماعه ملاحظاتك التبريرية بسرعة واقتضاب فهذا يوضح له أنك كنت تستمع وتفهم وتركز على إنهاء المهمة.

4- صوب على الهدف الرئيس وأطلق النار على الهدف: في جملتين صغيرتين لخص ردك على الإتهامات وبالطبع مسبوقين بجملة توضح أن هذا هو وجهة نظرك الشخصية في الموضوع .

5- السلام المشرف: اجعل هناك فرصا لعودة العلاقات مع الدبابة فلا تغلق الباب أمام فرص السلام وأعطه فرصة للتراجع بكرامة .

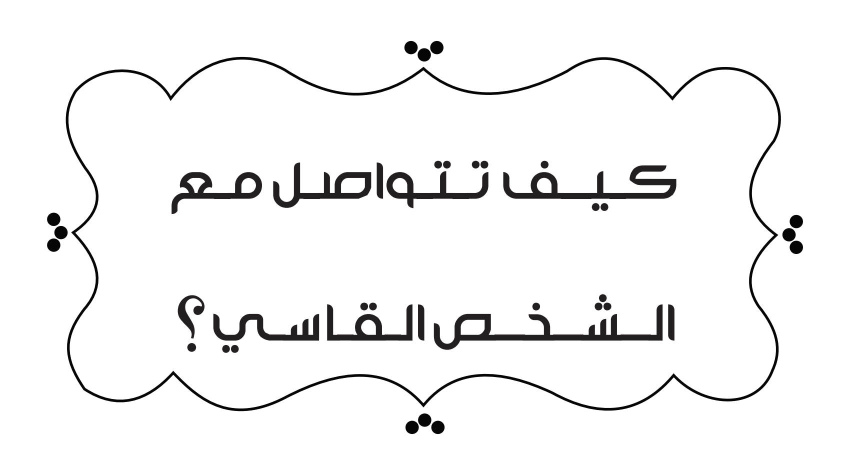
أما إذا كانت إتهامات الدبابة لك صحيحة فأسرع طريقة لإنهاء الهجوم هي :

1- الاعتراف بالخطأ .

2- اذكر بسرعة ما تعلمته من التجربة.

3- تعهد أمامه بعدم تكرار هذا الخطأ مستقبلا .





كيف تتواصل مع الشخص القاسي؟

المراد بها:

تسمى الغليظة وهي ضد الرأفة في الأخلاق والأفعال والأجسام فهي تحمل معنى الخشونة والشدة والصلابة والقسوة والمراد هنا الغلظة في المشاعر والتصرفات وهي عكس الرأفة .

أمثلتها:

1 . استقدم عماله كثيرة من عدة بلدان بنجلادش وسيرلنكا والهند... وأخذ يسومهم سوء العمل، دون أجرة ودون احترام، وكلما اعترض عليه أحد منهم هدده بأنه سوف ينتقم منه بطريقته الخاصة، فبعضهم يبلغ الجهات الرسمية عنه أنه هرب ويسلم جوازه للجهات الأمنية وبعضهم يتهمه بالسرقة ويرفع عليه دعوى كيدية ويأتي لها بشهود...

2 .مدرس في مدرسة حكومية يتعدى الصلاحيات المخولة له نظامًا فيتفنن في القسوة والغلظة ويستمتع بإهانة الطلاب قولًا وفعلًا ويتستر بالصلاحيات المخولة له ويسيء إلى مهنته.

صفات الشخصية القاسية:

1 .غلبة قسوة القلب واستعمال الغلظة الشديدة في التعامل في غير موضعها حتى مع من ينبغي معهم الرأفة والعطف كالوالدين والزوجة والأولاد.

2 .غياب مشاعر التعاطف والحنان والرحمة والمودة فقاموس مشاعة يكاد يخلو من هذه المعاني.

3.الاستمتاع بممارسة القسوة والشدة مع الآخرين فهو يتلذذ بتحقير غيره وإهانتهم والسخرية بهم وإيلامهم والتلاعب بمشاعرهم وإيذائهم .

4. الميل إلى استخدام التهديد والعنف والعدوان في الخصومات .

5. الصرامة والشدة في العقوبات بما يفوق الذنب أو بدون أدنا ذنب.

6. إكراه الآخرين على خدمة مصالحه والتذلل له والخضوع لرغباته وآرائه.

7. الولع بالخصومات والمراء والعناد والتحدي.

8. شدة الثأر لنفسه والانتقام من غيره.

9. الميل إلى الكذب وتوظيفه في إدخال الرعب على الآخرين وتخويفهم من سطوته وقوته.

- كيفية علاج الشخصية القاسية:

ذكر الشيخ سلمان العودة سبع طرق لعلاج الشخصية القاسية وهي:

1- التدريب على الحوار وآلياته وطرائقه وتقنياته.

2- بناء مؤسسات المجتمع المدني، وإشراك الناس في تحمل مسؤولياتهم، والتفكير في حاضرهم ومستقبلهم، والدأب على روح العمل الجماعي، والعمل على إشاعة ثقافة الفريق، وليس العمل الفردي المعزول.

3- العدل، ونشر لوائه بين الناس، ولتسقط الشفاعات والوساطات الجائرة التي تحرم الناس حقوقَهم؛ لتحوزها إلى الأقارب أو الأصدقاء أو من يدفعون أكثر.

إن القسوة تتجلى في مجتمع لا يأخذ الضعيف فيه حقه من أي كان، وقد جاء عنه ﷺ: «لاَ قُدِّسَتْ أُمَّةٌ لاَ يَأْخُذُ الضَّعِيفُ فِيهَا حَقَّهُ غَيْرَ مُتَعْتَعٍ» [رواه ابن ماجه بسند صحيح].

4- الترويح النفسي المعتدل، فإن النفوس إذا كلّت عميت كما يروى عن علي - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ-، وأن يكون للفرد أو المجموعة أوقات وأماكن يستمتعون فيها بتسلية مباحة تزيل عن النفوس همومها وغمومها وتعيد توهجها وإشراقها، فذلك ينفي عنها شرّة الانفعال ويصنع لها التوازن والهدوء الضروري ويجدد الأنسجة والخلايا بعد تلفها أو عنائها ويبعث فيها الهمة والنشاط. .

5- إشاعة الكلمة الطيبة الهادفة والخلق الكريم والإبتسامة والنظرة الحانية، وللقدوة دور كبير في ذلك، ولتكن أنت بالذات -قارئ هذه الأحرف- أحد النماذج والقدوات التي تتطوع لتقديم هذا العمل السهل الممتنع مهما يكن رد الأطراف الأخرى، إنها صدقة تملكها وإن كنت صفرًا من أرصدة المال،عوّد نفسك أن تبتسم ملء شدقيك، وبصدق وصفاء لمن تلقاه من إخوانك، محاولًا أن تكون الإبتسامة تعبيرًا عن شعورك القلبي، وليست إبتسامة صفراء .

6- نشر ثقافة التسامح والعفو والصفح (وَلْيَعْفُوا وَلْيَصْفَحُوا)، (فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاصْفَحْ إِنَّ اللهَّ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)، (فَاصْفَحْ عَنْهُمْ وَقُلْ سَلَامٌ فَسَوْفَ يَعْلَمُونَ)، وهذا هو مظهر القوة الحقيقة، والسيطرة على المشاعر والانفعالات العدوانية، وفي الصحيحين عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ -رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ- أَنَّ

رَسُولَ اللهَّ -ﷺ- قَالَ: «لَيْسَ الشَّدِيدُ بِالصُّرَعَةِ، إِنَّمَا الشَّدِيدُ الَّذِي يَمْلِكُ نَفْسَهُ عِنْدَ الْغَضَبِ» [متفق عليه]. لم لا أجرّب العفو عمن ظلمني، ولو بعد ما تسكن حرارة الغضب وأن أسامحه حيث يعلم الناس أو لا يعلمون، ومهما تكن دوافعه لهذا الظلم؟!

7– الخطاب الديني، فإنه مسئول بصفة أساسية عن إشاعة الرحمة بين الناس، في الخطب والدروس والمحاضرات والكتابات؛ بل والممارسات كافة، وقد كان عبد الله بن المبارك يقول: مَا يُصلحُ المِلْحَ إذا المِلحُ فسدْ!

– كيفية التعامل مع الشخصية القاسية:

–أعمل على ضبط أعصابك والمحافظة على هدوئك معه.

– حاول أن تصغي إليه جيدًا.

– تأكد من أنك على استعداد تام للتعامل معه.

– لا تحاول إثارته بل جادله بالتي هي أحسن .

– حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره أثناء الحديث.

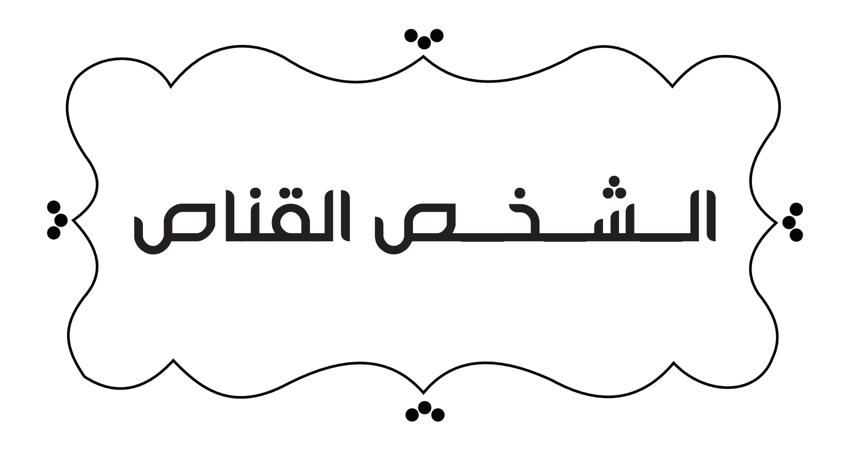
– كن حازمًا عند تقديم وجهة نظرك.

– أفهمه أن الإنسان يحترم على قدر احترامه للآخرين.

– ردد على مسامعه الآيات والأحاديث المناسبة.

– استعمل معه أسلوب : نعم ...... ولكن.





الـشـخـص القناص

هناك من الناس من يتصيد الأخطاء للآخرين ويسمعهم التعليقات اللاذعة مستهزئا بآرائهم في الأوقات التي يحتاجون فيها بشدة للثقة بالنفس.

الأهداف غير المعلنة لسلوك القناص وتأثيرها على سلوكه:

أ- قد يكون من أهداف القناص إنهاء العمل في أسرع وقت ولذلك يلجأ للطلقات الخفية حتى يقضي على المعارضة بسرعة ويصل لهدفه.
ب- محاولة الحصول على إهتمامك وجذب إنتباهك عن طريق السخرية اللاذعة ودافعه الرئيس في ذلك هو البحث عن مودتك وإهتمامك.

ردود الفعل العادية تجاه القناص:

1- لا تظهر للآخرين أنك تشعر بالحرج.

2- لا تحاول الرد بنفس الطريقة.

3- لا تنسحب وتختبئ داخل موقعك.

هدفك الجديد:

إخراج القناص من مخبئه كي يواجهك وجها لوجه.

الخطة :

1- التوقف عن الحديث وتكرار كلماته بنفس طريقته فيؤدي ذلك عادة إلى إحراجه وإضحاك الآخرين.

2- توجيه أسئلة واضحة كأن تستفسر عن علاقة بين كلامه وبين الموقف محتفظا في الوقت نفسه بالبراءة والهدوء الشديد على وجهك.

3- إذا كان رد فعل سلوكك مع القناص هو العدوانية فتعامل معه

مثلما تعاملت مع الدبابة.

4- اخرج في دورية استطلاعية: كأن تحدد لقاء شخصيا مع القناص لتحاول معرفة السبب الذي يدفعه للسخرية منك وأثناء هذا

اللقاء نفذ الآتي:

أ- ابدأ بتذكيره بما قال.

ب_ اسأله عن سبب ما قاله.

ج- إذا كان رد فعله الصمت فخمن عدة أسباب قد تكون هي السبب الحقيقي فإذا نجحت في الوصول لهذا السبب فسيتكلم جاذبًا، أطراف الحديث ساردًا كل التفاصيل.

د- استمع دون مقاطعة ثم اشكره على صراحته.

هـ - وضح له أي معلومات قد تزيل ما التبس عليه من مواقف أو اعتذر له لو كنت حقا مخطئ.

و- اقترح وسيلة بناءة للتعامل معه في المستقبل واطلب منه إخبارك بما يضايقه منك لأنه يهمك كثيرا لتحسين مستوى العلاقة.

أما إذا كان هدف القناص هو الحصول على إهتمامك، فيمكنك أن :

1- تعالج الموقف بينك وبينه في خصوصية.

2- تخبره بصراحة بأن تعليقاته تضايقك.

3- تبدي إعجابك به إذ حاول الحصول على إهتمامك بطريقة إيجابية.




4 شفرات تكتشف الشخص
المخادع

معرفة الأشخاص الذين نتعامل معهم شئ مهم للغاية، حتى نعلم الصادق من الكاذب، الحقيقي من المخادع، وذلك لاختلاف الطباع والشخصيات، وغالبا ما يعانى أحدنا من خداع الآخرين، ولكن كيف يمكننا إكتشاف المخادعين وتمييزهم والحذر منهم؟

تقول «الدكتورة أميرة أحمد»، خبيرة التنمية البشرية، إن هناك علامات للشخصية المخادعة تظهر من خلال نبرة صوته ولغة وجهه، ولكي تتعرف عليه، عليك فك الشفرات الأربعة للشخص لقراءة شخصيته، وهي: شفرة الصوت والكلام ولغة الجسد ولغة الوجه.

1 - **شفرة الكلام**

عندما يتكلم المخادع فإنه يخرج من موضوع لآخر، كما يمكن أن يخبرك بأكثر مما تريد، ويردد في كلامه تعبيرات مثل:«يعني، أو، و»، وعندما يجلبون إليك معلومات لا يعطوها مباشرة، وإنما من خلال وسيط، فإن ذلك يشعرهم بالأهمية.

2 - **نبرة الصوت**

المخادعون غالبًا ما تكون أصواتهم مرتفعة عن المعتاد، حتى يشعروا بأنهم مسيطرون على الموقف، وتكون نبرتهم لينة وعديمة الحس.

3 - **لغة الجسد**

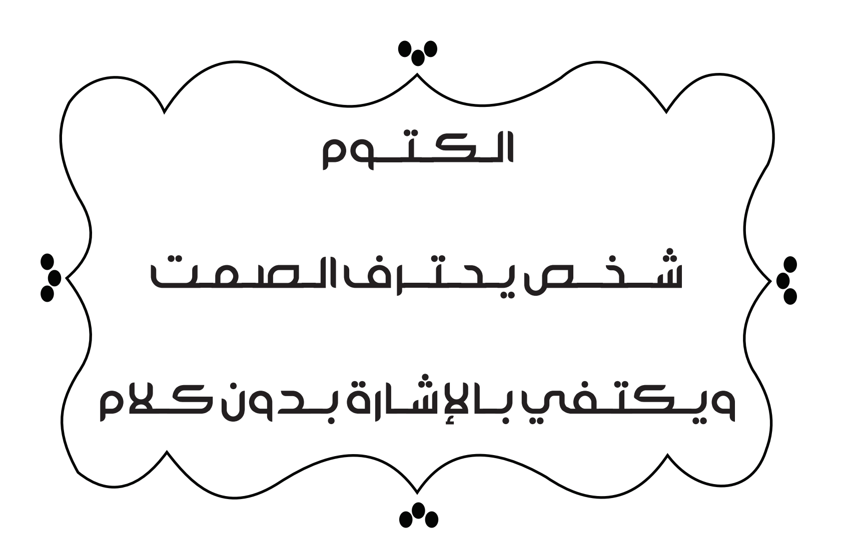
الرجال المخادعون يرخون رابطة العنق، أما النساء فيكثرن من

وضع أيديهن على رقبتهن، وفي غالب الوقت يخفين أيديهن، بأن يضعنها في جيوبهن، فهذا دليل على أنهن يردن إخفاء شيء ما، وهن لا يستخدمن حركة الأيدي، وذلك لأنهن يفكرن في الكذبة، ولو كن يستخدمنها فإنها تقل تدريجيًا وقد يقمن بهز أرجلهن هزات خفيفة وسريعة، وهو دليل على قلقهن وتكون أرجلهن في وضع مخالف لأجسادهن.

4 - لغة الوجه

المخادعون غالبا لا ينظرون في عينيك، وعندما يبتسمون تكون إبتساماتهم بسيطة لا تحدث تغييرًا على وجوههم وعادة يضعون أيديهم على أفواههم.




الكتوم
شخص يحترف الصمت
ويكتفي بالإشارة بدون كلام

يشعر الإنسان عادة بالراحة عند قدرته على التعبير عما في داخله، ومصارحته للآخرين بمشاعره، لكن صعوبة الشخصية، تكمن في عدم قدرتها على البوح من جهة أو لعشقها الصمت ورغبتها في طي مكنوناتها.

الصمت هو عنوان العشريني محمد، فهو ذو شخصية كتومة، هادئة، انطوائية أحيانا، ويجد في شخصيته أمرا متعبا لنفسه أكثر من تعب الآخرين منه، فيقول: «ليس من السهل على الإنسان أن يصمت وهو بأمسّ الحاجة للكلام، فدائما ما أكتم أحزاني ومشاعري الملتهبة في جوف أعماقي، ولا أبديها للعيان، مما جعلني أخسر أقرب الناس إلى قلبي».

وبعكس ذلك، تعتبر الثلاثينية ليلى أن الشخصية الكتومة المتحكمة في انفعالات لسانها، هي الأنجح والأقدر على موازنة جميع أمور الحياة، بإعتبار أن الصمت فن، مستندة على قول الأديب العالمي (إرنيست همنغواي): «يحتاج الإنسان إلى سنتين ليتعلم الكلام وخمسين سنة ليتعلم الصمت».

أما الثلاثينية أم محمد، ضحية هذه الشخصية، وفق وصفها، فتشير إلى سلبياتها التي تطغى على إيجابياتها، مضيفة: «زوجي كتوم جدًا، لدرجة أنني لا أعرف شيئا عن حياته خارج المنزل، مما يولد بعدًا وجفاء بيننا، لا أنكر حرصه على بيتنا وأسرتنا، لكنه يحرمني من حق الاستماع إليه».

وفي هذا السياق، يعتبر إختصاصي علم الإجتماع الدكتور جمال منصور أن صفة الكتمان عند الزوج ميزة ونعمة كبيرة، مبينا أن الكثير من

الأزواج يشتكون دائما من تصرفات زوجاتهم الخاطئة، مفصحين عنها لأي كان، وبذلك، تتحوّل الحياة إلى جحيم.

والزوج الكتوم، وفق منصور، يعرف كيف يحافظ على أسرار بيته بما يحمله من شعور بالمسؤولية، فلا يدخل ثالثا بينهما، وبهذا تتلاشى المشاكل.

أما إذا كان الزوج كتوما بشكل أكثر من اللازم، فيقول منصور: «يجب على الزوجة أن تجلس مع زوجها وتحدّثه عن هذا الأمر، مظهرة له محبتها له، وتؤكد له أنّها شريكة حياته بكل شيء»، مستنكرًا استئثار الزوج نفسه بإتخاذ القرارات، آخذًا حق الزوجة في مشاركته ذلك.

وفي مثل هذه الحالة، يشير منصور إلى ضرورة اتباع أسلوب الحوار «ليس بالعنف والتجريح، بل بهدوء وذكاء وحسن تصرف».

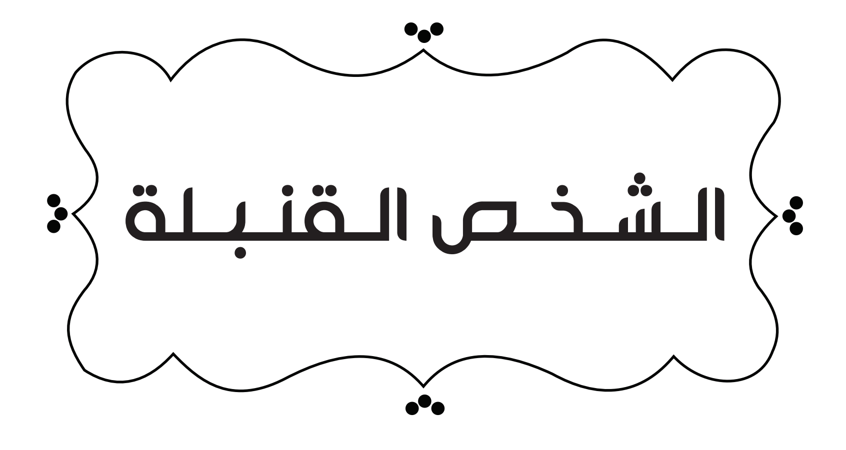
ويرى الثلاثيني (أيمن القاضي)، أن للشخصية الكتومة إيجابيات تتمثل بقدرة صاحبها على كتمان الأسرار التي يؤتمن عليها، فجميع من حوله يثقون به ومطمئنون من ناحيته، أما الجانب السلبي لها، فأنّ الصمت هذا يضيّع حقوق بعض الناس، إذ إنهم لا يتكلمون نهائيا، ظنا منهم بأنهم إذا تكلموا خانوا الأمانة، وهنا تحصل الكارثة، فالحرص على عدم إفشاء السر قد يوقعهم في الظلم.

الحزن يتوج الشخصية الكتومة، مما يزيد الفضول تجاهها لمعرفة ما يفكر فيه الشخص والخوض في بعض أسراره، وذلك وفق اختصاصي علم النفس الدكتور جمال العتوم، موضحا «هناك من يتقرب من هذا

الشخص، إما لأنه يجد فيه الصديق الذي لا يفضح أسراره ويعتبره رمزا للحكمة، أو لفضول يدفعه إليه، وإما انجذابا إليه لكون هذه الشخصية تفرض احترامها واستقلاليتها على كل شخص تصادفه، وتضع حدودا للتعامل معه، وهناك أيضا من ينفر منه لاعتباره شخصية غير واضحة وليس أهلا للصداقة، فيما يعتبره البعض أنه إنسان ضعيف، لأنه لا يفصح عما بداخله».

ويبين العتوم أن الشخصية الكتومة متنوعة، فهناك شخصيات تكون كتومة بفطرتها، والأخرى أصبحت كتومة إثر صدمة أو حالة نفسية.




الشخص القنبلة

الشخص القنبلة:

إنه شخص راكد كالبركان، يتصرف بهدوء ما قبل الطوفان،ذلك ان كلمة صغيرة تافهة قادرة على إخراجه من طور هدوئه إلى حالة من الغضب الشديد.

و يصف (برنكمان وكيرتشنر)حاله:

و عندما تزداد حدة صوته تحوّل النسيم إلى ريح عاتية مع شظايا عاتية من النعوت تلسع كالسياط...فبعد لحظة وجيزة من الهدوء ينفجر كالقنبلة انفجارا أعمى بسبب اشياء لا تمت بصلة إلى الحالة الراهنة.

الهدف الرئيسي للقنبلة وتأثيره على سلوكه:

يكون عادة هدف القنبلة هو الحصول على الثناء والإهتمام، فإذا قوبل القنبلة بالامبالاة فإنه يشعر بالإستياء الذي يتراكم بداخله دافعا إياه لإنفجار في وقت لا يتوقعه أحد.

من أسباب انفجار القنبلة ما يلي:

1- الانتقاص من شأن الآخرين.

2-تجنب الاعتراف بالخطأ.

3- وقوع الموظفين في الخطأ وأثناء العمل.

4- النقد الجارح والمباشر.

5- انتظار موعد هام أو الوقوف في طابور.

ردود الفعل العادية تجاه القنبلة:

ربما دفعك انفجار القنبلة إلى:

1- انفجار مضاد.

2- انسحاب من المعركة وشعور بالكراهية للقنبلة.

3- الهروب من المواجهة.

هدفك الجديد:

السيطرة على الموقف حين يفلت زمام القنبلة.

الخطة:

1 - اجذب انتباهه إليك إذا انفجر القنبلة فعليك أن:

أ- تنادي عليه بإسمه عدة مرات وبصوت أعلى من صوته.

ب- احتفظ بنبرة صوتك ودودة ومعبرة.

2- خاطب العواطف:

أ- أظهر إهتمامك الحقيقي بمشكلته.

ب- استمع بدقة لتحدد سبب الانفجار: كثيرًا ما توضح العبارة الأولى السبب الرئيسي في الانفجار.

جـ - أعد السبب الرئيس على مسمعيه.

د - طمئنه إلى أنك تهتم: وليكن من كلامك له (نحن نهتم بالمشروع الذي أعددته ولا يجب أن تشعر أبدا أننا نتجاهل مجهودك الكبير ولكن هذا التصرف المبالغ فيه لا يليق بك فأنت من خيرة الموظفين ويجب أن تكون تصرفاتك على مستوى عال من الرفعة والحكمة) ويعرف هذا بأسلوب «الإيحاء الإيجابي».

3- هدئ من حدة الموقف

4- إذا أحرزت نجاحًا في الخطوة السابقة ستجد أن القنبلة اهتز لثوان وبدأ يتراجع، وهذه هي فرصتك لكي تهدأ من سرعة كلامك وتخفض من نبرة صوتك حتى يمر الموقف بسلام.

5- استراحة قبل مناقشة الموقف: كأن تقول له مثلا (أرجو أن تهدأ الآن وسنناقش هذا الموضوع في مكتبي بعد ساعة بالضبط).

الوقاية من انفجار القنبلة:

1- وجه للقنبلة سؤالا وهو هادئ عن الأشياء التي استفزته وابدأ بذكر الهدف الإيجابي من فتح الموضوع مبينا أنك ترغب في وضع نهاية حاسمة للموضوع.

2- اطرح أسئلة مختلفة بعضها يتطلب الإجابة بنعم أو لا وأخرى مفتوحة حتى يتسنى له أن الانطلاق في الحديث على سجيته مفضيا بمكنون نفسه.

3ـ فإذا كان القنبلة أحد مرؤوسيك فألحقه في برامج تدريبية لتنمية مهاراته في العمل مع الفريق.





كيف تتعامل مع

الشخص متقلب المزاج أو المزاجي ؟

الإنسان المتقلب المزاج هو شخصية مركبة مليئة بالتناقضات فلا يرى الناس الا من خلال حالته المزاجية وللتعامل معه تحتاج إلى عدة مهارات تختلف في تعاملك مع الشخص الطبيعي الذي تتعامل معه بعفوية إلى حد ما، الشخص المزاجي يجب أن تقرأ أطباعه والتي تكون مرسومة بوضوح على وجهه وانفعالاته.

فإذا كان مزاجه سيء فيفضل تجنبه فهو يكون في حالة عصبية ولا يسمع إلا بركان الغضب الذي ينبع من شخصيته، وعليك توخي الحذر فيما تقول فهو يترجم ما تقوله إلى مشاعر لها ارتباط في ماضيه الحزين ومن الممكن أن ينفعل عليك دون أن تعرف سببا مقنعا لذلك.

في هذه الحالة عليك بالصبر وملء فراغ اوهامه السلبية المحيطة بهذه الشخصية بنوع من الايجابية المنتقاة بعناية لكي يتخطى هذه المرحلة المليئة بالتناقضات...بالتأكيد هو موضوع مجهد نوعا ما بالنسبة للأشخاص المحيطين لهذه الشخصية ولكن لعلاج هذه الحالة ينبغي لصاحب الشخصية الالتزم بتغيير هذا النمط من الأسلوب والموضوع جدا سهل، نية صادقة، عزيمة قوية، إرادة كافية للتعامل مع كل ما سبق في الحقيقة عند انصدامك مع هكذا شخصية سوف يصيبك الكثير من الألم والأساءة التي تلحق بك... ولو لم تحللها وتعزوها إلى عدم القصدية لكان واقع الصدمة أكبر وأعنف.

وإذا لم تستطيع أن تتحمل التغير المزاجي الذي يطرأ على هذه الشخصية فتركها والابتعاد عنها يكون افضل لك حتى لا تخسر هذا الانسان للأبد ولكي تحتفظ بقلبك بذكرى ما قبل التحول المزاجي الغير مبرر!!!

في أثناء التعامل مع هكذا شخصيات قد يكون في قمة السرور معك في الصباح وقد يشاركك همومه في ما قبل الظهيرة ويتحول في ما بعدها إلى إنسان ساخط عليك ويلومك على أشياء تصرفت فيها انت بعفوية مطلقة.

اعتقد أنك إذا كنت تحب هذا الإنسان وتتمنى له الخير ولكن بالمقابل أنت بطبيعة شخصيتك لا تستطيع أن تتقبل الإهانة منه فيجب عليك أن تنسحب منه بهدوء وذلك حرصا على مشاعرهومشاعرك. وحتى لا تكون النتيجة السقوط بمراحله الثلاثة (من القلب والعين والذاكرة) وحتى إن لم تتدارك وسقط من قلبك فعليك بالإبتعاد في هذه المرحلة حتى يظل محتفظًا بمساحاته النقيه في عينيك فيتحول احساسك المتضخم بصداقته إلى احساس متضخم بإحترامه فتعامله بتقدير وحذر مع ابتعاد كبير عنه أغلب الأوقات .. فيكون ذلك امتنانا لقدرته السامية في الإحتفاظ بصورته الملونة في عينيك برغم امتساح الصورة من قلبك نتيجة شخصيته المتقلبة.





الشخص المدعي المعرفة

(أبو العريف)

يتباهى بعض الأشخاص بثقافته ورصيده من المعرفه ويظهر ذلك في سلوكه وما يصدر عنه من حركات وسكنات.

لكن كثيرًا ممن يدعون المعرفة لديهم اعتقاد ضمني بأن الأخرين أقل منهم وعيًا وإدراكًا وعليك عندما تقابل نوعًا من هذا النوع ألا تجعل أقواله أو تصرفاتك تفقدك توازنك ورباطة جأشك بل إنه ينبغي أن يتعامل معه تعاملًا طبيعيًا يؤدي إلى كسب ثقته وتغيير الإعتقاد الخاطئ لديه دون أن يلجأ إلى الدفاع عن نفسه كما ينبغي أن لا تكون إستعراضيًا فتحاول أن تظهر معارفك متباهيًا بأنها تفوق ما لديه...

سلوك الشخص المدعي المعرفه:

1- يبدو فخورًا بنفسه.

2- يظهر من خلال مايقوله أنه يعتقد ضمنًا أنه أكثر فهمًا منك.

3- يستخدم كثيرًا من العبارات مثل «أنا أرى كذا»، «أنا وجهة نظري كذا»، «صحيح هو كذا».

4- يبدو أن لديه معلومات مختلفه ولكنها غير دقيقة.

5- يظهر عليه العناد والتشبث بالرأي.

طريقة معاملته:

1- حاول منذ اللحظة الأولى لمقابلته أن تطرح عليه أسئلة تتعرف من خلالها على قناعته.

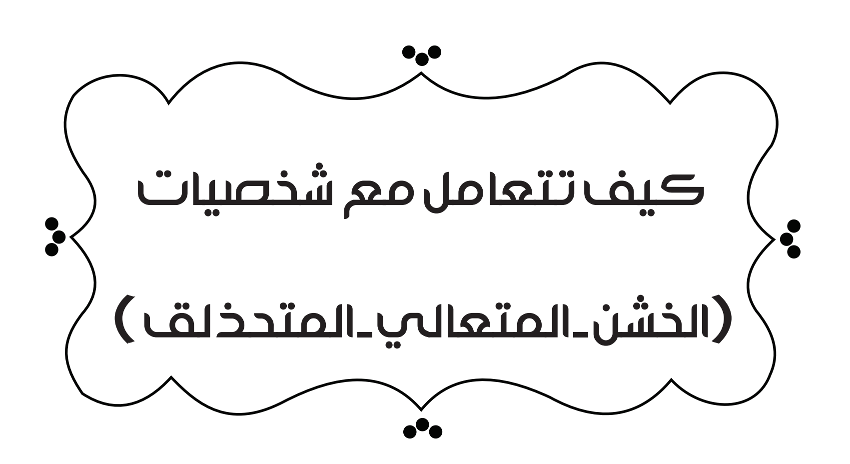
2- حاول أن تعرب له عن إستحسانك للنقاط الإيجابية فيما يقول.

3- حاول الدخول إلى صلب الموضوع من خلال تلك النقاط .

4- إحرص على ألا يحرك هذا الشخص دون إن تشعر إلى المجادلة.

5- إحرص على ألا يستدرجك لأحاديث متشعبه يقصد بها إظهار معارفه وسعة إطلاعه بل حاول إعادة الحديث إلى صلب الموضوع بلباقة.




كيف تتعامل مع شخصيات
(الخشن_المتعالي_المتحذلق)

في حياتك قد تصادفك نماذج بشرية يمكنك تصنيفها ضمن الشخصيات التي تقف حيالها عاجزًا عن التعامل معها أو فهمها أو التفاهم معها بأي شكل كان، وغالبًا ما تؤثر على نفسيتك وتجعلك أحيانًا تتخذ موقفًا سلبيًا من المكان الذي يجمعك بها، فما هي النماذج البشرية التي قد تصادفها في محيطك وترى أن التعامل معها صعب، وأحيانًا مستحيل وما مفاتيح التعامل المثمر مع تلك الشخصيات؟

«د.سامي بن هادي الأنصاري» أستاذ علم النفس السلوكي ومستشار العلاقات الأسرية والنفسية يكشف في هذا التقرير سمات هذه الشخصيات، محددًا مفاتيح التعامل معها، ومنوهًا إلى فعالية جملة «نعم ولكن» التي يمكن أن نستخدمها كمفتاح حيوي في التفاهم المثمر بين الطرفين، وفيما يلي هذه النماذج:

الإنسان الخشن

من سمات الإنسان الخشن أنه قاس في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحيانًا، ولا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم، كما أنه يكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه، محاولًا ترك انطباع بأهميته لدى الآخرين، وهو مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه، كما أن لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره، ويرى نفسه أنه بخير ولكن الآخرين ليسوا بخير.

ومثل هذا النموذج يمكن أن تتعامل معه بضبط أعصابك والمحافظة على هدوئك محاولًا الإصغاء الجيد له، وتأكد من أنك على استعداد تام للتعامل معه، ولا تحاول إثارته بل جادله بالتي هي أحسن وحاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره؛ وكن حازمًا عند تقديم وجهة نظرك.

الشخصية المعارضة

من سمات الشخصية المعارضة أنه لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثرًا سيئًا لديهم، ويفتقر إلى الثقة؛ لذا تجده سلبيًا في طرح وجهات نظره، وهو تقليدي ولا تغريه الأفكار الجديدة ويصعب حثه على ذلك.

والتعامل مع هذه الشخصية تكون بالتعرف على وجهة نظره من خلال مواقفك الإيجابية معه.

الشخص العدواني

وتتميز سماتها بالعدوانية والاستعداد للتشاجر، وإثارة المشاكل، كما يمكن إثارته بسهولة، وهو يتمسك برأيه ويعتمد فقط على نفسه، وتراه عبوس الوجه متقلب المزاج ومتوتر الأعصاب، ويرفض الآخرين وأفكارهم.

مدعي المعرفة

صاحب هذه الشخصية لا يصدق كلام الآخرين ويبدي دائمًا اعتراضه، وهو متعال، ويحب السيطرة الكلامية ويميل إلى السخرية، كما أنه عنيد رافض، ومتمسك برأيه، ويفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت، وهو شكاك مرتاب بدوافع الآخرين، ويحاول أن يعلمك حتى

عن عملك أنت.

المتعالي

يعتقد الشخص المتعالي أنه فوق الجميع وأن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة التي يستحقها، وأن ذلك يمثل مستوىً أقل بكثير مما يستحق فتراه يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين؛ محاولًا إيصالهم إلى المواقف الحرجة.

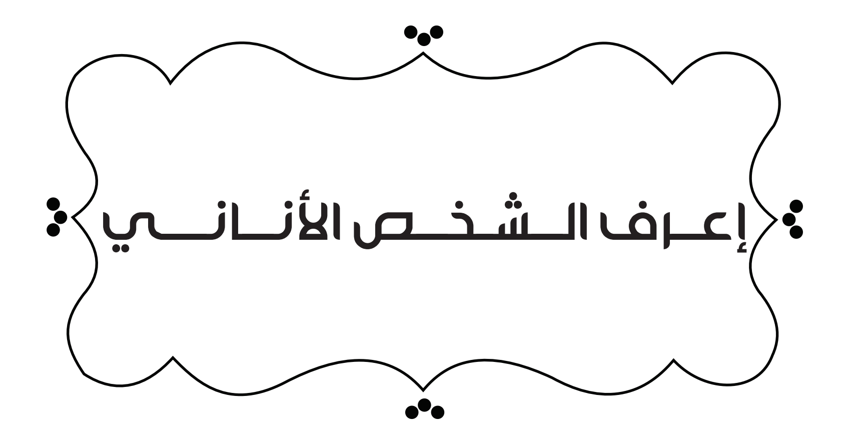
وحين تتعامل معه لا تحاول استخدام السؤال المفتوح معه، لأنه ينتظر ذلك ليحاول إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر بكثير مما لديك.

المتحذلق

صاحب هذه الشخصية لا يصدق شيئًا إلا ما هو مكتوب، وهو يهتم باللوائح والأنظمة على درجة عالية، وتراه يقسم مكتبه إلى عدة أقسام «للقلم مكانه، وللتلفون مكانه» وهكذا، ولو حدث أي تغيير ولو خفيف لأقام الدنيا وأقعدها.

وعند تعاملك معه أدخل عليه من خلال ما يحب وبالذات جانب الرقة، وتحدث معه حول القوانين واللوائح والأنظمة وتعامل معه بالمادة المكتوبة.




إعرف الشخص الأناني

على الرغم من أنه ليس من السهل التعرف على الشخص الأناني على الفور، فهو يمتلك بعض الصفات الخاصة وبعض الخصائص الغريبة التي لا تظهر إلا بالتعامل معه. ولكن يمكننا البُعد عنه إذا عرفنا من هو وماهي صفاته.

الآتي بعض صفات الشخص الأناني فانتبه لها:

الشخص الأناني يُظهر عدم إكتراث بالآخرين ويركز على نفسه أولا:

سمة غريبة جدًا ومشتركة في جميع الأشخاص الأنانين والمغرورين هي وضع أنفسهم دائما واحتياجاتهم في الصدارة وقبل أي أحد حتى أقرب الناس لهم. أنهم يركزوا إهتمامهم على أولوياتهم، وأهدافهم دون غيرهم، ولا يفكروا في أي شخص آخر، ولا حتى في أولئك الذين قد يكون لهم حاجه فعليه مطلوب من الأناني تلبيتها لهم. عندما يتعلق الأمر بتلبية احتياجاته وتأديه عمله، فإنهم يصموا آذانهم عن إحتياجات الآخرين. الشخص بمثل هذه الأنانية لا يعترف بفلسفة «عش ودع الآخرين يعيشون»، واضعا على الدوام احتياجاته ورغباته الخاصة في المقدمه، ويعيش لنفسه فقط. ومن شأن الشخص الأناني أن يعتبر الآخرين وسيلة للحصول على ما يريد وإستغلالهم لمصلحته الشخصيه. هذا الشخص يتبنى نظريه «النفق» الذي يبدأ ويسير ويصل إليه فقط إلى نفسه واحتياجاته الشخصية وحده.يبدأ وينتهي النفق منه إليه. ثمة سمة أخرى تميز الشخص الأناني المغرور وهي التلاعب باللآخرين، والتآمر ضدهم :-

هذه الصفة تنشأ من حقيقة أن الشخص الأناني يعاني الخوف من فقدان السيطرة مما يجعله بالتالي مراوغا ومتآمرا. انه يميل إلى السيطرة على

كل شيء حتى لو بتشويه سمعة شخص ما أو عن طريق تشويه الأمور. الشخص الاناني لديه رغبة كبيرة للسيطرة على المواقف والأشخاص، وغير راغب في التوصل إلى حلول توافقية مع الآخرين. ليتمكن من تنفيذ الأمور بطريقته يحقر من الآخرين ويشوه سمعتهم دون أن يشعر بتأنيب الضمير لما يسببه من أضرار للآخرين.

ثمة سمة بارزة أخرى في الشخص الأناني المغرور هي الإحتفاظ بالأشياء حتى لو ستفسد أو ستفقد قيمتها مع القدم :-

هذه الصفه تجعل الشخص الأناني لديه نزعة خطيرة للاحتفاظ واكتناز الأشياء لنفسه. ويصبح من الصعب على مثل هذا الشخص أن يتخلي عن الأشياء حتى لو كانت بسيطة مثل جزء من وقته اومجهوده، فما بالك بالأمر الهام مثل المال؟

هذا الشخص يكنز كل الموارد لنفسه، وسوف لا يتشارك مع أي شخص حتى لو تهدر هذه الموارد وتبلى دون أن تنفعه أو تنفع غيره. إنه لا يفكر أبدًا في التضحية بأي شيء من أجل أي شخص وفي حال فعل ذلك فهو يتوقع الكثير في المقابل. انعدام الأمن قد يكون السبب وراء هذه الصفه الأساسية في الشخص الأناني. أنه يشعر إن من حقه أن يأخذ من الآخرين ولكنه ليس ملزما أن يعطى أي شئ. يتصرف الشخص الأناني على هذا النحو لأنه لا يعرف كيفية تحقيق التوازن بين الأخذ والعطاء.

الشعور بالدونيه هي سمة أخرى من سمات الشخص الأناني :-

وهي التي تعطيه نظرة سلبية تجاه الحياة وتجعله يشعر بازدراء الآخرين له بشكل عام. هذه السمة السلبية تجاه كل شيء تجعله أسوأ فرد في فريق العمل او في مجموعه من الأصدقاء لأنه دائما يحاول هدم الآخرين

بأفعاله، وملاحظاته أو اقتراحاته الجارحه.انه يجد صعوبة في تحفيز الناس وتشجيعهم لأنه هو نفسه ينقصه الحافز والدافع للنظر إلى الأمام في الحياة. هذه السمه تجعله لا يحظى بشعبية في الفريق أو المجموعه التى تتعامل معه لأي سبب.

الشخص الأناني هو شخص محب مركز ومعجب بنفسه فقط :-

هذه الصفة تجعله لا يرى أو يسمع أي شخص آخر. لذلك هو متهور ولا يتسع قلبه للشفقة. إنه يقطع أى محادثه ويركز الحديث على تقديم نفسه. تصبح رغبته عارمه في أن يُرى ويُسمع أكثر من أي شخص آخر مما يجعله غافل عن الإقتراحات والآراء والنصائح التي يقدمها الآخرين. يحاول دائما أن يحول كل الأحاديث إلى نفسه والعودة للتحدث عن أخباره.

الأناني لا يهتم بأي شخص آخر إلا بنفسه مما يجعل من الصعب معرفة كيفية التعامل معه. لقد محور كل شيء حول نفسه لفترة طويلة حتى أنه لا يدرك أنه يدمر علاقاته مع أصدقائه أو أحبائه أو زملائه.

ولكن اذا كنا مضطرين أن نتعامل معه والاحتفاظ به في محيطنا، وخصوصا إذا كان من العائله وزميل عمل المفرض التعامل معه، علينا أن نتعلم كيفية ذلك.. ومع ذلك، هناك بعض الطرق لمساعدتنا في التعامل مع الشخص الأناني.

هنا بعض من أفضل الطرق للتعامل مع الشخص الأناني:-

1 . لنفهم أن الأنانية ليست بهذا السوء:-

الأناني شخص يبحث عن مصلحتة ورفاهيتة. بالتأكيد، الشخص الأناني يتجاوز الحد ويتجاهل رفاهية الآخرين، ولكن الإهتمام بمصلحتك الشخصيه، والبحث عن الاحتياجات الخاصة بك في الواقع

تعتبر شيء ناضج لكن المبالغه هي المرفوضه. حاول أن تفهم دوافع الشخص الأناني وتعامل معه على هذا الأساس.

2. فهم ما يريد الشخص الأناني:-

الطريقة الوحيدة التي يمكنك الحصول على شيء من شخص أناني هي إعطائه شيئا ذا قيمة له. من أجل القيام بذلك، تحتاج إلى فهم الاحتياجات المحددة لذلك الشخص. لذلك، خذ بعض الوقت للتعرف عليه، وما هي الأشياء ذات القيمه له وما الذي يرغب الحصول عليه ليرضى ذاته.

3. بين له العائد له :-

الأناني يسأل نفسه دائما : «ما في ذلك بالنسبة لي؟» من أجل أن يتعاون معك، من الضروري أن تظهر له ما الذي سيناله في ما تقدمه. إنها ليست حول ما ستستفيده عند التعامل مع مثل هذا الشخص، أنه فقط حول ما سيحصل هو عليه. ضع ذلك في اعتبارك عندما تحاول إقناعه بشئ.

4. أوفي بالوعود التي تتعهد له بها :-

إذا وعدت شخص أناني بفائدة معينة ليفعل شيئا ولا تفي بالوعد، فإنك سرعان ما تفقد ثقته. وبمجرد أن تفقد ثقة الشخص الأناني، فإنه من الصعب الفوز بها مرة أخرى. إذا وعدته بفائده ما مقابل عمل شئ تمسك بالوعد ولا تخذله. والخبر السار هو أن الأناني غالبا ما يكون لديه الكثير من القيم ليقدمها لك. تعرف على كيفيه التعامل مع الشخص الأناني وكيفية الضغط على الأزرار الصحيحة، ويمكنك الحصول على الكثير من القيمة من العمل أو التفاعل معه.

5. إمتلك كثير من الصبر :-

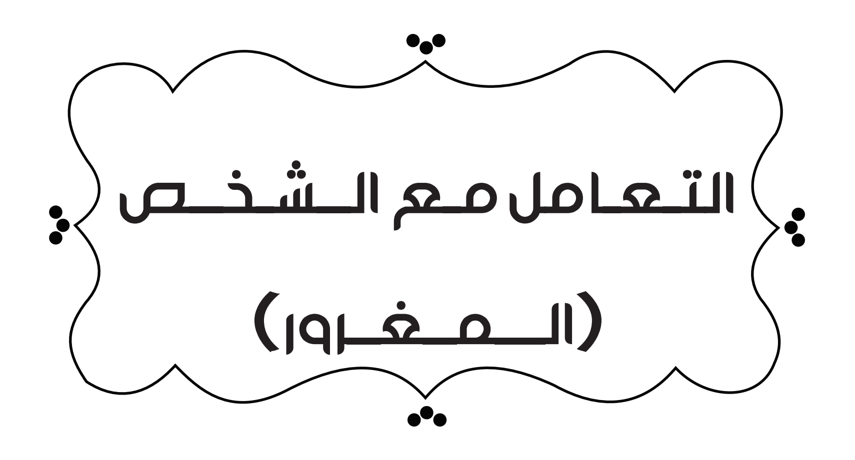
إذا كان هذا الشخص مضطرب أفضل طريقة للتعامل مع هذه

الأنانية هو محاولة إخراجه من الإطار السلبي للعقل. على سبيل المثال، يمكنك أن تساله لماذا تصرف بهذه الطريقه المحرجه مع فلان؟ يمكنك الإشارة إلى أن لا أحد كامل، قد يمكنك أن تشعره إنك في صفه ولكنك فقط تريد أن تعرف السبب. ستشجعه على الانفتاح فيشرح لك ما هو السبب وراء تصرفه بهذه الطريقة حتى تتمكن من فهمه بشكل أفضل. أفضل طريقة هي أن تكون صبورًا لأقصى حد معه حتى يثق فيك ويتكلم.

6. وضع الحدود :-

سيكون من الأسهل أن تعطي بعض التوجيهات قبل أن تضع حدود بينك وبينه، ولكن قد يكون عليك رسم خط فاصل إذا كانت العلاقة ضارة لك. قد يكون وضع الحدود هو الخيار الوحيد إذا كان يتحتم عليك أن تبقى تتعامل مع هذا الشخص. يمكنك إما بناء العلاقات من خلال التحدث والتفاهم أو عليك وضع الحدود في حالة صعوبه التفاهم مع الشخص الأناني.




التعامل مع الشخص
(المغرور)

تعريف الغرور

أنا متأكد من أنك قابلت أشخاص من قبل من الذين يظنون أنهم دائما على حق والذين يظنون أن رأيهم هو الصواب وما عاداهم خطأ. هؤلاء هم الاشخاص المغرورين. الغرور سلاح ذو حدين قد يساعدك في أيجاد القليل من المعجبين ولكنه سيجعل أكثر الناس ينفر منك. في هذه المقاله ستعرف المزيد عن سيكلوجيه الغرور وكيفيه التعامل مع الشخص المغرور.

الغرور والثقة الزائدة

إذا طلبت منك أن تمد يدك في جيبك وتخرج هاتفك ثم تعيده مره أخرى هل ستشك لحظه في أنك تستطيع فعل هذا؟ بالطبع لا لأنك فعلت هذا مئات المرات من قبل. هذه هي الطريقه التي تبنى بها الثقه بالنفس وهي المرور بموقف معين الكثير من المرات حتى تتمكن منه تماما. حينما نتمكن من فعل شئ معين فأنه يصبح عندنا ثقه تجاه فعل ذلك الشئ.

ماذا إذا ان نجحت في فعل شئ فشل الكثير في فعله؟ فمثلا رجل الاعمال الذي ينشئ شركه ثم ينميها حتى تصبح من الشركات القويه المعروفه من الممكن أن يصاب بالغرور بل ويبدأ في الظن أن جميع الظروف المحيطه لا تقدر على أن تهزمه. من الممكن أن نستنتج أن الثقه الزائده هي امعرفه قدراتك جيدا أما الغرور فهو الظن أنك خارق للعاده أو غير قابل للهزيمه.

الغرور وعقده النقص

في كثير من الأحيان يكون السبب الرئيسي للغرور هو عقده نقص عند الشخص أو شعوره بأن الاخرين لا يلتفتون أليه بالرغم من أنجازاته. الشخص الذي يدعي أنه خارق للعاده في الغالب يحاول أخفاء نوع معين من الضعف عن طريق أظهار نفسه وكأنه ليس به أي عيوب. إذًا فالغرور والعجرفه قد لا يكون ألا محاوله للتعويض عن نقص يشعر به.

الدين والغرور

جميع الأديان تعتبر التكبر من الأخطاء الكبيره، لأنه اعتراف من الشخص بأنه هو المسئول عن نجاحاته وإنجازاته متجاهلا بذلك قدره الله. وهذا شئ مقنع جدًا لأنك إذا أعتقدت أن كل نعمه بك هي من عند الله فلن تشعر أنك أفضل أو أحسن من أي شخص أخر وبالتالي لن تتكبر أو تغتر بنفسك؟

التعامل مع الشخص المغرور

إذا أردت التعامل مع شخص مغرور وكسب رضاءه كل ما عليك فعله أن تجعله يشعر أنه مهم. فالسبب الرئيسي لتكبر هذا الشخص هو رغبته أن يلاحظ من الناس لأنه يشعر أنه مهمل. أما إذا تجاهلت ذلك الشخص المغرور وتظاهرت أنه غير موجود فقد تضايقه بل وتقلبه إلى عدو لك.

الغرور ومعرفه نقاط قوتك

أعرف نقاط ضعفك فقط وستشعر بالنقص وبأن الجميع أحسن منك أعرف نقاط قوتك فقط وستصبح مغرورًا وسينفر منك الجميع أعرفهم معا وستصبح واثقا من نفسك. محمد فاروق هو شاب مصري في السته وعشرين من عمره وهو صاحب أول موقع مصري في التنميه البشريه الموقع يحصل على أكثر من ثلاثه ملايين زياره سنويًا وهو أول موقع مصري يبيع كتب مصريه كتبها محمد فاروق للأجانب في كل أنحاء العالم.





التعامل مع

(المتكبر والمتغطرس)

المتغطرس: يحس أن فكره دائما سليم، وبدونه يضيع كل شئ وقد يمتد الأمر أنه لا يقبل رايًا منحه أخر، فرأيه وحده هو الموضوع والإتجاه، والمتغطرس قد يستخدم أسلوبا غاضبا مما لايعطى احتراما لمن يتعامل معه.

وقد يهتم المتغطرس بأن يكرر دائما«أنا الريس!» «القرار النهائي لي أنا !» «رأيي هو الأفضل دائما!» وبذلك فهو يفرض رأيه دائما؛ يرفض المعارضه ولا يقبل رأي الغير ويسعى إلى الشهرة.

والمتكبر والمتغطرس قد يجد متعه في إصدار الأوامر ، وأن يكون له إتباع ينفذون تعليماته دون سؤال أو مناقشه يجد متعه في الإستماع لمدح الناس له وتقديرهم إياه.

مشاعر المتكبر والمتغطرس

المتكبر المتغطرس يود أن يكون كلمته هي الأولى يحب أن يرى خضوع الغير له، يشتاق أن يكون له شعبيه، وأن يكون محبوبًا من الغير مقبولا منهم.

والمشكله مع المتكبر والمتغطرس أن أصدقاءه قلائل، فهو مرفوض من كثيرين وكلما أحس المتغطرس أنه مرفوض كلما زادت رغبته في السطوة والسلطه.

هذه الشخصيه تحب المظهر والظهور، وهو- في سبيل سلطته - قد

يجرح إحساسك، دون أن يعمل حسابا لذلك، وقد يتدخل في عملك، وحياتك الشخصيه وقد يسعى أن يتقدم الإنتاج الذي تقدمه أنت باسمه هو ليحصل على التقدير الذي ينتج عن ذلك.

في غالب الظن، أن هذه الشخصيه غير عقلانيه في مواقفها وأعمالها وأساليب الغطرسة تجعلك تتقزز من صاحبها، وهو يفترض أنك ستخضع له دون جدال.

يجمع المتكبر حوله فئه من المنافقين الذين ينافقونه لكي يحصلوا على مايريدون، ويحققوا، ولذلك فالمتغطرس يعاني من عدم معرفه الحق والواقع، ويعيش حياته مخدوعا.

مشاعر من يتعامل مع المتكبر والمتغطرس

وأنت تتعامل مع المتكبر والمتغطرس، تحس أنه يتعاظم عليك، مما يدفعك للتباعد عنه، فأنت لا تستريح إليه، تحس برغبتك في انتقاده بشده، قد يدفعك إلى الرغبه في رفض رأيه كليا، والإتجاه إلى الرأي المعاكس.

فالمتغطرس يحيط نفسه بهاله، قد تتفق مع شخصيته وكفاءته، وقد تتفق ولكنه بهذه الهاله يقيم فجوه بينه وبين الناس، فكبرياؤه يخدعه، فلا يرى مشاعر الناس الحقيقيه نحوه.

ولما كان المتغطرس يهوى المدح والثناء، فإنه يحصل عليهما من المنافقين فالذي يجد نفسه مرغما على التعامل معه، يجد أنه أيضًا مرغم على مدحه، لكي يصل معه إلى ما يريد من أهداف يسعى إليها من خلال التعامل.

المتكبر في غالب الأحيان أناني، يهتم بمكانته ومصلحته قبل أي مصلحه أخرىٰ، فأنت تشعر معه بأنه بعيد عنك جدًا، ولكنك مضطر للتعامل معه.

كيف تتعامل مع المتكبر والمتغطرس

إهدء قبل أن تتكلم، وفكر قليلا قبل أن تعبر عن رأيك، لا تصمت، بل تكلم في الوقت المناسب. لاتنتقده مباشرة، لا تطلب التغيير بسرعه، احترس من الدخول من جدل عقيم.

حاول أن تدرس فكرتك بهدوء وبعمق، ولتكن فكرتك علىٰ مستوىٰ الاحتراف الفني وعندئذ قدم فكرتك بهدوء واطلب دراستها من المتغطرس، سواء أكان مساويا لك أو أقل منك.

افحص الموقف بدقه، فكر دون انفعال، والتزم الموضوعيه، ويمكنك أن تقدم أسئلة، تتطلب تفاصيل أكثر، فالمتغطرس كثيرًا ما يكون سطحيًا. لاتقبل أن تنافق، قل الحق - متىٰ لزم ذلك - بكل تأدب ورقه ولباقه، فالنفاق أسلوب خطر ملئ بالمخاطر، إلىٰ جانب أنه أسلوب لا أخلاقي، امتدح المتكبر، فيما يكون صوابا ولاتمتدحه فيما هو خطأ.

والمتكبر الذي يهمل الإجراءات يريد السلطة، أو يريد أن يشعر بأنه فوق القانون، وفوق النظام، ثبت النظم العام، ولا تتراجع عنها.

الذي يستخدم العشيرة أو «الشلة» وسيله للتعبير عن السلطة. فكن حريصًا، ألاتهاجم العشيرة أو الشلة، احتو المتكبر وعاونه ليمتد بعلاقاته

إلى إطارات جديدة من الصداقات.

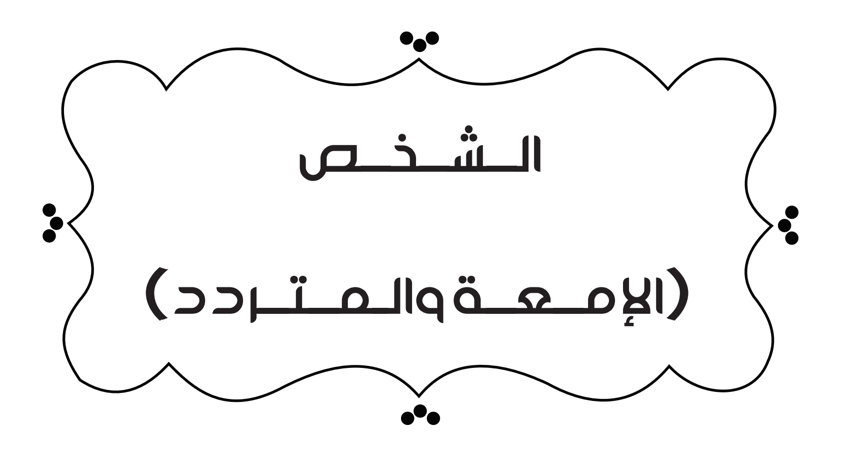
فإن قال أحد أفراد الشله : نحن الذين نسير الأمور، ونحن أصحاب القيادة، لا تواجه هذا مباشرة، فاحتواء المجموعه أهم.

تجنب مشكلة «نحن - ضد - هم ». فظهور هذه المشكله قد يضطر فريقًا أو الفريقين إلى البعد عن الموضوعية.

يمكنك أن تشجع المتغطرس بالقول : «هذا المشروع الكبير» تم وكان لك دور في الإرشاد إليه. ولا ننكر أنك صاحب المشروع. إن كان هذا صحيحا.

إن الغرض الرئيسي هو أن تتفادي الكبرياء والغطرسة. وتنطلق بالعمل نحو الهدف الذي تريد أن تحققه. فلا تجعل الحواجز البشرية المعقدة تقف في سبيلك.





الشخص
(الإمعة والمتردد)

ذوو الطباع الصعبة هم هؤلاء الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم، والذين لا يفعلون ما تريدهم أن يفعلوه، أو يفعلون ما لا تريدهم أن يفعلوه، والذين لا تعرف كيف تتعامل معهم وأنت لست مضطرًا لأن تكون ضحية لهؤلاء الأشخاص، وعلى الرغم من أنك لا تستطيع تغيير الأشخاص ذوي الطباع الصعبة فإنك تستطيع التواصل معهم بطريقة تجعلهم يغيرون من أنفسهم.

الشخص الإمعة أو (الموافق دائما):

الإمعة:هو ذلك الشخص الذي لا يقول «لا» حتى لو أراد قولها يوافق الجميع ويعدهم بتنفيذ طلباتهم دون أن يفي بوعوده.هو شخص يحاول الانسجام مع الآخرين عن طريق محاولة إرضاء الجميع.

إنه إنسان عديم الشخصية، إن ذهب الناس يمينا ذهب يمينا وإن ذهب الناس شمالا ذهب شمالا ...

قال رسولنا الكريم ﷺ: «لا تكن إمعة إن أحسن الناس أحسنت وإن أساء الناس أسات».

رغبته في مسايرة الناس والانسجام معهم هي من يجعله يعد الجميع دون تفكير فيما هو ممكن وما هو غير ممكن ويظن أن من حقه في المقابل أن يحصل على الحب والتقدير، ولكن عدم وفائه بوعوده يسبب إستياء الناس منه.

و كلمة الإمعة مركبة من كلمتين: أنا – معه

إذن هي للشخص التابع الذي لا رأي له وينقاد لغيره بسهولة.

قال ابن مسعود: «لا يكونن أحدكم إمعة»

قال الشاعر:

إذا الفتنة اضطربت في البلاد ورمت النجاة فكن إمعة

ردود الفعل العادية تجاه الإمعة:

بالتأكيد سيكون رد فعلك هو الغضب واللوم إذا ما وعدك بشئ ولم يقم بتنفيذه بينما هو في أمس الحاجة لأن تهتم به وتعلمه كيف ينظم وقته.

هدفك الجديد: الحصول على تعهدات يمكن الوثوق بها.

الخطة :

1- تشجيعه على الصراحة وإشعاره بالأمان والثقة.

2- الاستماع إليه جيدًا واستوضاح وإعادة ما يقوله على مسامعه.

3- ساعده على تخطيط يومه وإنتاجيته وذلك بمناقشة وسائل التغلب على المعوقات لتنفيذ الوعود معه.

4- في نهاية حديثك معه قل له : في المرة القادم كيف ستتصرف لو قطعت وعدًا ولم تتمكن من تنفيذه ثم استمع إلى إجاباته واطلب منه الإلتزام بها بكلمة شرف.



كيف تتعامل مع الشخص المتردد؟

خصائص الشخص المتردد:

- يفتقر إلى الثقة بنفسه.
- تظهر عليه علامات الخجل والقلق.
- تتصف مواقفه غالبًا بالتردد.
- يجد صعوبة في إتخاذ القرار.
- يضيع وسط البدائل العديدة.
- يميل للإعتماد على اللوائح والأنظمة.
- كثير الوعود ولا يهتم بالوقت.
- يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات.
- يرى نفسه أنه ليس بخير والآخرين بخير.

مثل هذا الشخص كثيرون بيننا .

كيفية التعامل معه:

- محاولة زرع الثقة في نفسه.
- التخفيف من درجة القلق والخجل بأسلوب الوالدية الراعية.
- ساعده على إتخاذ القرارات وأظهر له مساويء التأخير في ذلك.
- أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده.
- أعطه مزيدًا من التأكيدات.
- أفهمه أن التردد يضر بصاحبه وبعلاقته مع الآخرين.
- أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على إتخاذ القرار.





كيف تتعامل مع الشخصيات الوقحة؟

لا أنسىٰ هذه القصة، صحيح أنها قديمة لكن الإنسان يتعلم في الحياة من خلال التجارب، واللطيف في هذه التجربة التي سوف أرويها أنها جعلتني أسبر أغوار نوع معين من الشخصيات التي لطالما اشتكىٰ منها المجتمع، وإلىٰ يومنا هذا كم من مدون أمر علىٰ مدونته إلا واسمع شكوىٰ وألم بسبب أنه مر في يومه بهذه النوعيه من الشخصيات، ولكن ماهي القصة؟ وكيف بدأت؟ وكيف أنتهت؟، هذا ماسوف نقرأه سويًا من خلال الأسطر القادمة..

تبدأ القصة حين قررت الذهاب لأحد المحلات التجارية من أجل شراء طلب معين، وطبعًا أوقفت سيارتي أمام المحل ثم دخلت للمحل وخرجت وقد أخذت طلباتي، وحين توجهت لركوب سيارتي فإذا بي أجد أحدهم قد أوقف سيارته بشكل ملاصق لسيارتي ولم يترك مجالًا حتىٰ أفتح باب السيارة، وطبعًا في تلك اللحظة من كامل حقي أن انزعج، لكن اخترت الخيار الثاني فلابد أن يعود الإنسان نفسه علىٰ الصبر وإلا لن يسير في حياته، لم أفكر كثيرًا وسرعان ما ألتفت بهدوء ناحية المحل الذي خرجت منه للتو، فوجدت شابًا ينظر لي بنصف عين، فأبتسمت له إبتسامه تلطف بأن يبعد سيارته، وكنت أتوقع بالطبع أن تصرفي اللطيف معه سوف يجعله يبعد سيارته بنفسٍ راضية، لكن حدث عكس ما كنت اتوقعه!

فجأة وجدته يصرخ من داخل المحل وبدأ واضحًا أنه يشتمني ويوبخ بقوة، حتىٰ خيل إلي أن أحد عروق رقبته سوف ينفجر فجأة!

بقدرة الله استطعت المحافظة علىٰ هدوء ملامحي كما هي دون تغير وظللت محافظًا علىٰ إبتسامي، وبالطبع من داخلي أنزعجت من تصرفه، فأنا من يجب أن يغضب، لكن يبدوا أن صديقًا ينتمي لحزب «اصرخ حتىٰ تبدوا أقوىٰ».

وفعلًا خرج من المحل وحين اقترب ليبعد سيارته، قلت في نفسي يبدوا أن أمرًا ما يعكر عليه يومه، فقررت التصرف بلباقة أكثر، بينما المفروض أن يعتذر هو علىٰ تصرفه وبالرغم أنه كان متوجه أصلًا لإبعاد سيارته، إلا أنني قلت له «آسف إن كنت أزعجتك».

هنا رأيت وسط ذلك الوجه الغاضب إبتسامة خبيثة تشبه إبتسامة ذئب حين يرىٰ فريسة سهلة المنال، وصيدًا لم يكن في الحسبان ..

بمجرد أن سمع كلمات تأسفي، توقف وأستدار نحوي وقد ضاقت عيناه وأوشكت أن اشاهد فيها لمعان، ثم قام بتوجيه تعليقات ساخرة نحوي!!

هنا علمت أني أمام انسان ملوث النفس، وقد فسر تهذيبي بأنه ضعف، ولكن صدق أو لا تصدق تركته وتصرفت كأن شيء لم يكن وتوجهت لسيارتي بهدوء وتصنعت أني لم أسمعه بتاتًا، وادرت محرك سيارتي وأوشكت علىٰ مغادرة المكان، ثم فجأة خطرت في عقلي فكرة تبدو جنونية بعض الشيء، فقلت لنفسي مهلًا لماذا ينتهي شريط الأحداث بأن أكون دائمًا أنا الشخص المهذب؟ لحظة دعني اجعل النهاية مختلفة هذه المرة!!

وكان هدفي هذه المرة أن اعرف لماذا تتصرف هذه الشخصيات

المؤذيه بهذا الشكل، قد يبدوا أسلوبي فيه الكثير من المخاطرة مع شخصية لاتعرف ماذا تخبيء لك، ففي أسوء الأحوال قد يباغتك بغضا يخبأها عادة أمثال هاؤلاء في الصندوق الخلفي للسيارة!

لم أفكر كثيرًا وقررت أن اقترب بسيارتي بجواره، وكان للتو خارجًا منها عائدًا ليكمل طلباته من المحل، فأشرت له أن يقترب رغبة في محادثته، ولك أن تصدق أن ذلك الشخص الذي كان أشبه بأسد يزأر، قد تحولت ملامح وجهه كطفل خائف، وحين اقترب مني، سألته بهدوء عن سبب قوله لتلك العبارات لي، فتصنع الغباء، وقال أي عبارات؟ قلت العبارة التي وصفتني بها منذ قليل؟ هل اخطأت معك حتى تصفني بعبارت غير مهذبة؟

هنا استعاد وجهه تلك الملامح الخبيثة وكأنه يقول، يبدوا أن هذا المغفل لم يشبع وسوف اشبعه هذه المره حتى يكره ليلته تلك...

ولك أن تصدق أنه أخذ يفسر كلامه بمزيد من الوقاحة والعبارات الساخرة، ولا أخفيكم أني اندهشت فهو يتصرف بوقاحة متناهية وكأنه لايخشى ردة فعلي ابدًا..

هنا قلت «مكره أخاك لابطل»، فقلت له بهدوء شديد، فقط هذا ماتقصده؟......فرد ساخرًا نعم؟

فقلت رجل مظهره محترم مثلك، وتتصرف بهذه الطريقة مع الناس؟

هنا أسقط في يده واخذ العرق يتصبب على جبهته، واخذ يحاول المراوغه لكنه فشل، وقال ماهذا ماذا قلت؟ ألم أبعد سيارتي عنك ماذا تريد مني الآن؟

لا أخفيكم أني تعجبت بشدة كيف تتحول هذه الشخصية بسرعه بمجرد مواجهتها بشكل مباشر بوقاحتها!

فقلت له لا أريد منك شيء وانصرف كل واحد منا في طريقه.

غادرت المكان وأنا أوبخ نفسي، لم يكن هناك داعي ياصريح أن تحرجه بالرغم أنه لم يرحمك في البداية لكن لابأس ليس العيب أن نخطيء، لكن العيب أن لانتعلم من أخطائنا وقد تعلمت الكثير من تلك القصة ..

لكن لماذا أسرد لك هذه القصة الأن؟

تجد الإجابه على شكل نقاط تحليلة لهذه النوعيه من الشخصيات سوف تساعدك تمامًا بإذن الله في التعامل معها في مستقبل الأيام، وهذا السبب في أني استحدثت زاوية جديدة في التدوينة بعنوان « تجارب مع الحياة»، ولأنه ليس هناك أي داعي أن تصطدم بهذه الشخصيات حتى تعرف حقيقتها، فقد قررت إدراج التجارب المستفادة من هذه القصة والتي كان لها أثرًا كبيرًا على التعامل مع هذه الشخصيات بعد ذلك..

وإليك أهم النقاط التي خرجت بها من هذه القصة؟

1- تستمد الشخصية الوقحة قوتها من تواجدها في وسط جماعة فإن خرجت عن الجماعه تفقد قوتها تمامًا وتحاول إبعاد من حولها بهالة مصطنعة تنجح كثيرًا مع من لايعرفهم جيدًا..

2- الشخصية الوقحة هي شخصية ضعيفة جدًا، وتشعر في داخلها بنقص شديد مما يجعلها تلجاء لأسلوب استفزاز الأخرين والغطرسة وخصوصًا أن شعرت أن أحد الأشخاص يفوقها في صفة ما، فتلجاء إلى محاولة تحقيره حتى تسد النقص الحاصل في شخصيتها، وأيضًا تستطيع

السيطرة على الموقف في حال كان اللقاء عابرًا..

3- في حال كنت مضطرًا للتعامل مع شخصية وقحة بإستمرار مثل مكان العمل، فسوف تلجاء الشخصية الوقحة للأسلوب الإستفزازي من أجل أمر تعتقد أنه مكسب لها، وهو السيطرة عليك والتخفيض من مستوى إنتاجك فغالبًا سوف تعاملك بهذا الشكل حتى لاتبرز أكثر منها، فأنت في نظرها منافس محتمل، صحيح أن الشخصية الوقحة ليست شخصية ناجحة، لكنها لاتريد أن يتجاوزها أحد أو تجد من يشيد بأحد غيرها!، فإن شعرت أن هناك من يستفزك بإستمرار بدون سبب، فثق تمامًا أنه يشعر بعقدة النقص حين يراك، ويريد أن يحبط معنوياتك حتى تبدوا تحته لا فوقه كما يعتقد هو!

4- تعتمد الشخصية الوقحه في نجاحها على ردة فعلك، فطالما أنت تتجواب مع إستفزازتها سوف ترى علامات النشوة الهائلة على وجهها، بل لاتحاول حتى أن تسأل صاحب هذه الشخصية عن السبب الذي يجعله يتصرف معك هكذا؟ لأنه سوف يسخر من تفكيرك بل قد يجعلك تخجل من أنك فكرت في أنه يتعمد إيذاءك نفسيًا، بينما في الحقيقة يكاد يتشقق من الفرح لأنك أخبرته دون أن تعرف أنه قد حقق هدفك وقد بدأ يشغل بالك، أما إن كانت مقابلتك له عابرة كما حدث معي، فسوف يفسر إستفهامك أنه انزعاج منك وسوف يحاول حسم الموقف في وقتها لأنك بالنسبه له شخصية عابرة عكس مكان العمل فأمامه الوقت الطويل لإخراجك عن طورك، وشعاره الإيام بيننا!

5- أن قابلت هذه الشخصيات في مكان عام، ارسم إبتسامة واسعه وهادئة وباردة، وأن استوعبت النقاط كلها جيدًا سوف تجد هذه الإبتسامة ترتسم تلقائيًا، لأن الإبتسامة تنجم عن شعورك بالنشوة أنك تعرف جيدًا لماذا يتصرف هذا الشخص هكذا!، فإن أدركت انه مجرد شخص جبان لايقوىٰ علىٰ مواجهتك، فهل سوف تلقي له بالًا بعد الأن؟

6- لا تجهد عقلك وتسأل نفسك عن الطريقة الصحيحة للثأر لنفسك من هذه الشخصيات، فأكبر صفعه توجهها لها، هو أن لاترد عليها بتاتًا، ورحم الله الإمام الشافعي الذي تعب من الخبث الذي رأه في بعض هذه الشخصيات، فكتب بيت الشعر الشهير:

إذا نطق السفيـه فلا تجبــه فخير من إجابته السكـوت

فــإذا إجبـته فرجـت عنـه وإذا تركته غيظـا يمــوت

وفعلًا بعد تلك القصة أصبحت أتخذ من التجاهل والصمت مع هذه الشخصيات سلاحًا للتعامل معهم، وسبحانه الله تجد من يعاملك بهذه الطريقة يستشيط غضبًا لتجاهلك، وأعتقد أن من يتحدث مع الآخرين بوقاحة عليه أن يتحمل نتيجة أفعاله حتىٰ لو كانت عدم الرد عليه والذي يعتبره هو إهانه له، وهذا أمر طبيعي لأنه في الأصل كما قلنا لايتعامل مع الناس بوقاحة إلا من شعوره بالنقص، وحين لاترد عليه فقد جعلته يؤذي نفسه بنفسه!

والأمر المهم جدًا في هذه الطريقة من التعامل مع هذه النوعيات، هو أنك تتقي شر السفيه، فقد كان جدي رحمه الله عليه يقول داروا السفهاء بنصف المال فإن لم تستطيعوا فا بالمال كله، وحين تعود للحبيب ﷺ

تجد الحلم الشديد مع هذه النوعيه من البشر، مثال ذلك الذي كان يلقي بالقاذورات عند باب منزله فكان يبعدها ولايحاول حتى أن يسأله عن سر وقاحته ورميه للقاذورات عند بابه هكذا؟

بل وذلك اليهودي الذي اعتدى عليه وهو يتصدر المجلس، وقام بمسكه من إزاره وقال له أعطني نقودي يا محمد، حتى كاد عمر أن يقطع عنقه لشدة ما رأى من وقاحة ذلك اليهودي وقتها، ولكن الرسول ﷺ لم يحاول الرد بتاتًا على حركة ذلك اليهودي بل أمر الصحابه بتركه وأن يعطوه ماله الذي لم يأتي وقت سداده أصلًا رغم أن الرسول ﷺ كان يمكنه أن ينهره ويقول له لم ينقضي دينك حتى تأتي وتحدثني بهذه الطريقة الوقحة؟

لكنك تتحدث عن صاحب الخلق الكريم، الذي شهد له حتى أعداءه بعلوا أخلاقه. ولأن الله سبحانه وتعالى لم يوجد شخصية الرسول ﷺ في حياتنا عبثًا، فيجب أن نستقي دائمًا منه دائمًا العبر في التعامل مع كل أمور حياتنا ..

ولأني دائمًا أشجع على إكتساب المحبه ونبذ سبيل الشيطان، فسوف أخبرك بمفاجأة سارة، وهي أن هذه النوعيه من الناس ليست كلها سيئة، فمنهم من غلبه شيطانه وقتها ووسوس له ضدك، ومنهم من نفسه ملوثة ولايحتاج لشيطان يوسوس له فقد تكفل هو بإيذاء أناس واعتادت نفسه على إزعاج الغير، لهذا تجدهم فئة مكروهه منبوذة، تعرفهم من حديث الناس عنهم بالسوء فلا يكاد أحد يذكره بخير، نسأل الله أن يصلحهم ويجعلنا جميعًا ممن يرتقون بأخلاقهم حتى يصلون لمرتبة العابد القائم كما

جاء في الحديث.

واللطيف أن النوعيات التي تمر بحالة نزوة من الشيطان غالبًا تخجل بشدة من رؤيتك حليمًا معها بل وتوبخ نفسها وتستصغرها، وسوف ترى مع الأيام أنها باتت تتلطف لك وتتودد لك لأنها أدركت أنها كانت مخطأة في تعاملها معك بهذا الشكل!

ولأن ديننا دائمًا يحثنا على كل مافيه خير لنا، فقد جعل الله أجورًا عظيمة لمن يعفو عن الناس، بل وأني اطلب منك أمر مهم جدًا أفعله وسوف ترى نتائجه، وهو أنك حين تترفع عن الخوض مع مثل هذه الشخصيات وتقرر أن تكون حليمًا معها، سوف تجد أن الله زادك عزًا وإحترامًا في عيون الناس، فقد جاء في الحديث للرسول ﷺ: «مازاد الله عبدًا بعفوٍ إلا عزًا».

والأية الكريمة يخص الله هذه الفئة من الناس بقوله: ﴿والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس﴾.

نعم أنا اعلم أنك بشر مثلي وأنك قد تشعر بغيظ شديد في أحد المواقف تود فيها لو أنك نفست عن غضبك وأخذت حقك بالرد على من أمامك بمثل أسلوبه، لكن جرب ان تصبر على هذا الغيظ احتسابًا للأجر من الله؟ والله سوف تدهش كيف يبدل الله صبرك راحة وسكينة! بل وأنت سوف تقدر ذاتك أكثر، وسوف تشعر أنك قد علوت على نفسك ولم تتجاوب مع انفعالاتها بل أرتقيت بها بأتباعك وصايا الله لك بالحلم وكظم الغيظ والإعراض عن الجاهلين الذين لايحسنون تعامل الناس..

وإذا أردتني أن أبوح لك بسر، فسوف أقول لك حين يعاملك أحدهم بوقاحة فلا تعتبره هو عدوك بل انتبه جيدًا لطرف الثالث الذي يقف بينكما ولا تراه ويحاول زرع مشاحنه بينكم؟

هل عرفته؟

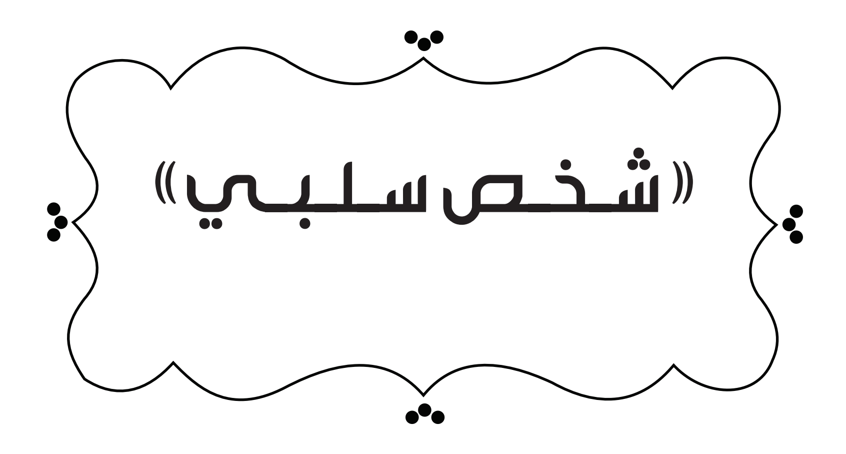
إنه الشيطان الرجيم، وقد نبهنا الله لهذه النقطة العظيمة في كتابه الكريم لكن من منا يقراء ويتدبر في القرأن، أقسم بالله أن الذي لايقراء القرأن ويتدبره فقد فوت على نفسه نعمًا كبيرًا وسبلًا للراحة كثيرة، كيف لا والقرأن الكريم هو منهج حياتك كشخص مسلم على ظهر هذا الكوكب وفيه مايعطيك الخيرات في دار الدنيا ودار القرار بحوله وقوته..

وأما الأية العظيمة التي فيه والتي هي كفيلة لمن يتدبر معناها في أن تجعل أمر عدواته مع غيره مستحيلًا هي قول الله تعالى:

﴿إنما يريد الشيطان أن يوقع بينكم العداوة والبغضاء﴾

فقط ضع هذا التنبيه الرباني أمام عينك، وسوف تشعر بشفقه شديدة على كل من يحاول إيذائك لأنه قد ضر نفسه ولم يضرك فقد استمع للشيطان وجعل من نفسه اضحوكة له، بينما أنت يحق لك أن تعتز بنفسك، كيف وقد خالفت عدوك فأطعت الرحمن وقدمت بطاعتك لله عملًا يحبك الله به بأذنه سبحانه وتعالى ..





«شخص سلبي»

الشخص السلبي هو شخص تتوافر فيه كل أو معظم الصفات التالية

دائم التفكير في المشاكل ولا يفكر في الحلول

يرىٰ في كل حل مشكلة ولا يري ان للمشكلة حل.

يرىٰ أن حل المشكلة ممكن ولكنه صعب أو مستحيل.

يختلق الأعذار واعذاره لا تنتهي.

دائمًا يرىٰ عيوب الناس وسلبياتهم ولا يرىٰ إيجابيتهم.

يتذكر إساءة الناس إليه وأن هذه الإساءة متعمدة ولا يفكر في الأشياء الجيدة التي فعلوها من قبل.

يلوم الناس ويعتقد أنه مضطهد من معظمهم وأن الحياة ليست بجانبه.

يعتقد أن الناس معظمهم نيتهم سيئة فلا يعطي ولا يقبل منهم عذرًا ولا يسامحهم علىٰ إساءتهم له.

يرىٰ أن أي عمل قام به هو شيئ غير مطالب به وليس عليه التزام ليقوم به بل هو إكرامًا منه ولمصلحة الآخرين.

لا يحب الالتزام بشئ ولا أن يكون مسئولا عن شئ.

هو شخص تعيس وحزين في داخله وهو متشائم إلىٰ حد كبير.

دائمًا ما ينتظر مساعدة الآخرين له وقليلًا ما يساعدهم.

دائمًا ما يكون في عقله أوهام وقليلًا ما يحلم بشئ ليحققه.

إذا كان لديه حلم يسعىٰ لتحقيقه فهو يتركه سريعًا ولا يصل إليه أبدًا.

يرىٰ أن معظم الناس يخدعونه فهو لا يثق بهم وغير مقتنع بأن يعامل

الناس كما يحب أن يعاملوه.

يرىٰ في العمل ألم وليس فيه أمل.

ينظر إلىٰ الماضي ويتطلع إلىٰ ما هو مستحيل ولا ينظر إلىٰ المستقبل بعين المتفائل الذي يرىٰ في كل شئ ممكن وليس مستحيل.

عندما يتحدث يقول ما يختار ولا يختار ما يقول.

عندما يناقش فهو يناقش بضعف وبلغة فظة.

يتمسك بالصغائر ويتنازل عن القيم لتحقيق ما فيه مصلحة له.

ينظر إلىٰ الدنيا بمنظار أسود.

هو شخص تصنعه الأحداث وهو لا يصنع أي حدث.

دائم الشكوىٰ يوميًا ويشتكي بشكل عنيف ومبالغ فيه لأي شخص يتعامل معه.

لا يرىٰ هدفًا أو غاية ليحققها في أي شئ.

شخص كسول ويعشق الكسل ولا يحب أن يغير شئ في حياته.

يستنكر وينتقد كل شئ حوله وكل شخص يتعامل معه.

يحب العزله ولا يتقابل كثيرًا مع الناس ولا يحب التعامل مع أي شخص يكرهه أو لديه مشكلة معه أو لديه انطباعًا سيئًا من قبل.

في معظم الأحيان يلبس ثوب المفكر الناجح الذي يعرف كل شئ عن الأشخاص والأشياء ولا يقبل النقد من الآخرين ولا يتقبل آرائهم.

هو شخص ذكي ولديه قدره وقوة عقلية عالية ويحاول استغلالها لمصلحته الشخصية.

دائمًا ما يقع في مشاكل كثيرة وبشكل سريع في علاقاته مع الناس.

ينتقد الآخرين على أي فشل في وصوله للشئ المثالي أو الكامل فهو يجيد لعبة لوم الآخرين.

يستمتع بلفت الانتباه إليه ودائمًا ما يلعب دور الضحية أو الجريح.

دائم المماطلة في اتخاذ قرارات لحل المشاكل لخوفه الدائم من اتخاذ القرار الخطأ.

دائمًا ما يشعر بأن النتيجة الحتمية لأي فعل هو الفشل وهو ما يقتنع به بداخله.





كيف تتعامل مع الشخص المكتئب ؟

إرشادات للتعامل مع الشخص المكتئب

تغيير الطريقة التي يتفاعل بها الأقارب والأصدقاء وزملاء العمل مع المكتئبين جزء من مساعدتهم على الشفاء من اكتئابهم وإكتسابهم التبصر. وفي هذا الصدد. هناك بعض المبادئ المهمة:

1 . تفهم أن المكتئب يتألم فعلًا. إن محنته حقيقية وليست مختلقة، بغض النظر عما إذا كانت الظروف يبدو أنها تبرر إستجابته أم لا. وقد وصف الاكتئاب بأنه تكتيك للتلاعب بالآخرين والسيطرة عليهم، ولكنه ليس كذلك. فرغم حقيقة أن من لديهم ميل إلى التلاعب بالآخرين يستخدمون الاكتئاب لهذا الغرض، فإن الاكتئاب في حد ذاته ليس حيلة، إلا إذا كانت شخصية الفرد المكتئب مركبة على هذا النحو بالفعل. حتى عندما يكون الاكتئاب تعبيرًا عن الغضب أو كان يمثل مناشدة للفهم، فإنه يكون مؤلمًا مع ذلك. وأي محاولة للقول بأن التقلبات المزاجية للمكتئب زائفة سوف تعزز يقينًا إحساسه بالبعد والرفض.

2 . تعاطف مع الشخص المكتئب ولا تشفق عليه. شعورك بالشفقة عليه لن يعزز إلا شعوره باليأس ويؤكد إحساسه المتدني بإحترام الذات، بل ربما يؤدي أيضًا إلى جعله يشعر بمزيد من العجز والاعتمادية.

3 . لا تواجه المكتئب بحقائق لا تحتمل. قرر رجل في الثانية والأربعين من عمره تصفية الأجواء في زواجه بالاعتراف لزوجته، التي كانت مكتئبة

إلى حد ما عقب وفاة أبيها، بتورطه في علاقة جنسية غير مشروعة. بدون التفات إلي حالتها النفسية، أراح هذا الرجل نفسه من شعوره بالذنب بإعترافه -وهو تكتيك مريب بشدة تحت أي ظرف من الظروف- وبالتالي تسبب في محاولتها الانتحار. عندما نحتاج إلى مناقشة مسائل جدلية مناقشة فعالة، من الأفضل عادة أن ننتظر شفاء المرء من الاكتئاب.

4 . قدم الأمل بواقعية. طمأنة الشخص المكتئب بإخباره بأن كل شيء سيكون علي ما يرام أمر مهم، ولكن يجب أن يتم بحكمة. في تلك اللحظة، لا يشعر المكتئب بأن كل شيء سيكون على ما يرام، ومن المحتمل ألا يثق بالتشجيع رغم حاجته إليه. علاوة على ذلك، إذا كانت هناك أي أخطار حقيقية - مشكلات مالية، أو تهديد بالطلاق، أو مرض أحد الأولاد- فإن الشخص لا يريد إنكار وجود هذا الخطر. والتظاهر بعدم وجود أي مشكلة عندما تكون هناك مشاكل كبيرة ليس بالطريقة المثلي لطمأنه المريض.

أرادت امرأة مساعدة زوجها المكتئب على التحسن فوجدت نفسها تخبره بأنها تحبه وأنها ستبقى معه إلى الأبد رغم أنها كانت منذ شهور تستشير مرشد زواج لمساعدتها في التعامل مع ما كانت تعتبره زواجًا غير سعيد في الأساس. لم تفلح طمأنة المرأة لزوجها لأنه كان يتلقى منها كافة أنواع الرسائل غير الشفهية المناقضة لما تقول.

5 . إذا أردت طمأنة المكتئب، فاجعل طمأنتك قائمة على حقيقة.

المكتئب شخص فقد قدرته على رؤية الأمور من منظور سليم، سواء مضى على اكتئابه يوم أو أسبوع أو شهر. وعندما يكون المرء مكتئبًا، فإنه يشعر أن الأمور كانت دومًا بالحال التي هي عليه رغم أنه يعلم أن هذا ليس صحيحًا.

شعر أحد الرجال، وكان أبًا ممتازًا، وزوجا صالحًا، ورجل أعمال ناجحًا، وهو مكتئب أنه فشل في هذه الأدوار الثلاثة جميعًا. وعندما رأت زوجته أنه لا يقدر نفسه حق قدرها، بحثت عن طرق ووسائل لتذكره برفق بمقدار ما يعنيه لها وللأولاد. فعلت ذلك بديهيًا بهدوء شديد وكررته دون مبالغة، غالبًا عن طريق إبداء تعليق مطمئن من حين لآخر كان يسمعه رغم عدم إستجابته على الفور. يعرف المعالجون أن عناد الاكتئاب غالبًا ما يعمل ضد الطمأنة، وأن المبالغة في التأكيد على الجوانب الإيجابية في شخصيات المرضى وحياتهم لن يزيد اكتئابهم إلا عمقًا كما لو كان يتحتم عليهم أن يثبتوا لأنفسهم أن الأمور ميؤوس منها وأنهم عديمو القيمة.

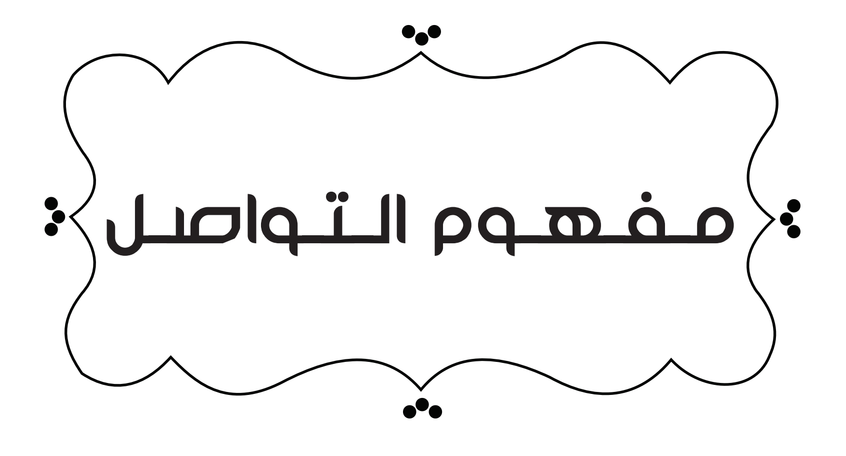
يتوقف مدى انخراط المرء في محاولة مساعدة المكتئب على طبيعة علاقته به. فلا شك أنه ليس من الحكمة أن يضطلع من تجمعه بالمريض صداقة عابرة بمسئولية كبيرة عن مساعدته في التغلب على الاكتئاب. ولكن يمكنه أن يوضح استعداده للمساعدة وتقديم الدعم، ولكن دون أن يتجاوز الحدود التي رسمتها طبيعة العلاقة نفسها.

وبالنسبة لصديق حميم أو أحد الأقرباء، تكون المسئولية أعظم. قالت زوجة رجل مضى على معاناته من الاكتئاب حوالي 3 سنوات: «ليست المسألة أنني أريد فعل شيء من أجله فحسب: بل إن هذا واجب علي» وأخيرًا، وبناء على نصيحة صديق، توجهت لإستشارة طبيب نفسي، فقالت له: «أشعر أنه من الحماقة أن أكون هنا؛ فأنا لا أدري في الواقع ماذا يمكنك أن تفعل لمساعدتنا».

تمكن المعالج من وضع إستراتيجية لها لإقناع زوجها ببدء العلاج، مقترحًا أن تشجع زوجها على التغلب على أي حرج قد يشعر به من إتخاذ مثل هذه الخطوة تمكن الطبيب النفسي أيضًا من مساعدتها على إعادة صياغة طريقة نظرتها إلى اكتئاب زوجها. كنت قد بدأت أفكر أنه لم يعد يهتم بي. لم أستطع منع نفسي من اعتبار قلقه نوعًا من الضعف. ظننت أن زواجنا آخذ في الإنهيار. الآن يمكنني أن أرى أن كل هذه الأشياء كانت النتيجة لا السبب في إكتئابه. لقد منحتني الأمل.

تلعب أسرة الشخص المكتئب دورًا حيويًا في تسريع شفائه. فعن طريق فهم طبيعة الاكتئاب وتزويد هذا الشخص بما يحتاج إليه من دعم، تستطيع الأسرة مساعدته على التغلب على الاكتئاب. وبإمكانهم معًا أن يطوروا نظام علاقات سوي وأكثر صحة.




مفهوم التواصل

يفترض كل تواصل بإعتباره نقلا وإعلاما مرسلا ورسالة ومتقبلا وشفرة يتفق في تسنينها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع) وسياقا مرجعيا ومقصدية الرسالة. ويعرف شارل كولي Charles Cooley التواصل قائلا: «التواصل هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتلغراف والتلفون وكل ما يشمله آخر ما تم في الإكتشافات في المكان والزمان».

يتبين لنا عبر هـذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها. وبالتالي، فالتواصل له وظيفتان من خلال هذا التعريف:

أ- **وظيفة معرفية:** تتمثل في نقل الرموز الذهنية وتبليغها مكانيا بوسائل لغوية وغير لغوية.

ب-**وظيفة تأثيرية وجدانية:** تقوم على العلاقات الإنسانية.

وتركز الصورة المجردة للتواصل على ثلاثة عوامل أساسية:

1- **الموضوع**: وهو الإعلام.

2- **الآلية**: التي تتمثل في السلوكات اللفظية وغير اللفظية.

3- **الغائية**: أي الهدف من التواصل ومقصديته البارزة(البعد المعرفي

أو الوجداني أو الحركي).

والتواصل أنواع عدة: فهناك التواصل البيولوجي والإعلامي والآلي والسيكولوجي والإجتماعي والسيميوطيقي والفلسفي والبيداغوجي والإقتصادي...ويقول طلعت منصور في هدا الصدد: «إن وظيفة الاتصال تتسع لتشمل آفاقا أبعد . فكثير من الباحثين يتناولون الاتصال كوظيفة للثقافة وكوظيفة للتعليم والتعلم وكوظيفة للجماعات الإجتماعية وكوظيفة للعلاقات بين المجتمعات، بل ويعتبرون الاتصال كوظيفة لنضج شخصية الفرد وغير ذلك من جوانب توظيف الاتصال».

وهكذا، يمكن القول: إن الاتصال أو التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال للمعلومات بين طرفين أو أكثر. ويستند التواصل إلى التغذية الراجعة Feed Back عندما يحدث سوء الإستقبال أو الاستيعاب. والاتصال الإنساني كذلك (أنواع) أنماط:

أ- الاتصال بين الأفراد(التواصل الذاتي، وتواصل الفرد بين الآخرين) (communication interpersonnel).

ب- التواصل الإعلامي القائم على تكنولوجيا الاتصال كالتلفزة والراديو والإشهار والسينما... (communication de masse).

ت- الاتصال بين الجماعات الإجتماعية (communication de groupe).

إذا، فالتواصل: «هو العملية التي بها يتفاعلون المراسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات إجتماعية معينة».

وللتواصل ثلاث وظائف بارزة:

1 - التبادل: Echange.

2- التبليغ: Transfert.

3- التأثير: Impact.

2- مفاهيم التواصل:

أثناء الحديث عن التواصل لابد من استحضار بعض العناصر الأساسية في عملية التبادل.

وهذه العناصر هي:

1- زمنية التواصل temporalité.

2- المكانية أو المحلية localization.

3- السنن أو لغة التواصل(التشفير والتفكيك)code.

4- السياقcontexte.

5- رهانات التواصلenjeux de communication.

6- التواصل اللفظي(اللغة المنطوقة) والتواصل غير اللفظي(اللغة الجسدية والسيميائية) communication verbale et non verbale.

7- إرادة التواصل(بث الإرسالية قد تكون إرادية أو غير إرادية) volonté de communication.

8- الفيدباك أو التغذية الراجعة، وذلك لتصحيح التواصل وتقويته وتدعيمه وإنهائهfeedback.

9- شبكة التواصل.réseau.

3- نماذج من التواصل:

هناك كثير من نظريات التواصل التي حاولت مقاربة وفهم نظام التواصل؛ لذلك من الصعب استقراء كل النظريات التي تحدثت عن التواصل، بل سنكتفي ببعض النماذج التواصلية المعروفة قصد معرفة التطورات التي لحقت هذه النظريات والعلاقات الموجودة بينها:

1- النموذج الأول: النموذج السلوكي:

وضعه المحلل النفسي الأمريكي لازويلLasswell D . Harold سنة 1948 ويتضمن مايلي:

من؟ (المرسل)ـــــــ يقول ماذا؟(الرسالة)ـــــــ بأية وسيلة؟ (وسيط)ـــــــــ لمن؟ (المتلقي)ـــــــــ ولأي تأثير(أثر)

يرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهي:

المرسل ـ الرسالة- القناة- المتلقي- الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكي الذي انتشر كثيرا في الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والإستجابة. ويتمظهر هذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أي التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابا وسلبا. ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتقبل سلبيا في استهلاكه، ومنظوره سلطوي في استعمال وسائل التأثير الإشهاري في جذب المتلقي والتأثير عليه في صالح المرسل.

وللتمثيل: فالمدرس هو المرسل، والتلميذ هو المتلقي، والرسالة ما يقوله المدرس من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذي يتمثل في القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التي ينوي المدرس تحقيقها عبر تأثيره في التلميذ.

2- النموذج الثاني: النموذج الرياضي:

وضعه المهندس كلود شانون Claude Shannon سنة 1949 والفيلسوف وارين Waren Weaver. ويركز على المكونات التالية:

مرسل ـ ترميز ـ رسالة ـ فك الترميز ـ متلقي

يعتمد هذا النظام التواصلي على عملية الترميز أو التشفير، فالمرسل هو الذي يمكن أن يتقمص دوره المدرس حيث يرسل رسالة معرفية وتربوية مسننة بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذي يتمثل في التلميذ أو الطالب. فالمدرس يرسل خطابه التربوي عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو التلميذ/ الطالب الذي يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها. يهدف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافي وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطة A إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أي انقطاع أو خلل في الإرسال بسبب التشويش. ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة في: «يرسل مرسل شفرته المسننة إلى متلق يفك تلك الشفرة». ومن ثغرات هذا النظام الخطي أنه لا يطبق في كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقبلون، وانعدم الفهم

الاجتماعي والسيكولوجي أثناء التفاعل التواصلي بين الذوات المفكرة. كما يبقى المتقبل سلبيا في تسلمه للرسائل المشفرة.

3- النموذج الثالث: النموذج الإجتماعي:

هو نموذج ريلي وريلي Riley &Riley الذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات. فالمرسل هو المعتمد والمستقبل هم الذين يودعون في جماعات أولية إجتماعية مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة...

وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التي ينتمون إليها والتي بدورها تتطور في حضن السياق الإجتماعي الذي أفرزها. ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمي إلى علم الإجتماع ولاسيما إلى علم النفس الإجتماعي حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والإجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الإجتماعي. وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم في تأسيس علم تواصل الجماعة la communication de groupe.

ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الإجتماعي والانتماء إلى الجماعة.

4- النموذج الرابع: النموذج اللساني:

يعد رومان جاكبسون Roman Jackobson واضع هذا النموذج سنة 1964 إذ اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هي التواصل، وارتأى أن للغة ستة عناصر وهي: المرسل والرسالة والمرسل عليه والقناة

والمرجع واللغة. ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها(ه) لغوية أو وصفية. وهناك من يظيف الوظيفة السابعة للخطاب اللساني وهي الوظيفة الأيقونية بعد ظهور كتابات جاك دريدا J . Derrida والسيميوطيقا.

ولتوضيح مفاهيم جاكبسون أكثر نعود إلى المجال التربوي والديداكتيكي للتمثيل والشرح: قلنا سابقا أن من وظائف التواصل لدى رومان جاكبسون:

1- **الوظيفة المرجعية:** يلتجئ المدرس هنا إلى الواقع أو المرجع لينقل للتلميذ أو الطالب معلومات وأخبارًا تحيل على الواقع، أي تهيمن هنا المعارف الخارجية والمعارف التقريرية المرتبطة بمراجع وسجلات كالمرجع التاريخي والمرجع الأدبي والمرجع اللساني والمرجع الجغرافي...

2- **الوظيفة التعبيرية:**تتدخل في هذه الوظيفة ذات المرسل وذلك من خلال انفعالاته وتعابيره الذاتية ومواقفه وميولاته الشخصية والإيديولوجية.

3- **الوظيفة التأثيرية:** تنصب على المتلقي، ويهدف المرسل من ورائها إلى التأثير على مواقف أو سلوكات وأفكار المرسل إليه؛ لذلك يستعمل المدرس لغة الترغيب والترهيب والترشيد من أجل تغيير سلوك المتعلم.

4- **الوظيفة الشعرية أو الجمالية**: إن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو أجناسية جمالية، وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية.

5- **الوظيفة الحفاظية**: إن التركيز على القناة فذلك لوظيفة حفاظية وإفهامية كأن يستعمل المدرس خطابا شبه لغوي أو لغوي أو حركي من أجل تمديد التواصل وإستمراره بين المدرس والتلاميذ/ الطلبة، وذلك بإستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية: (أرجوكم أن تنتبهوا إلى الدرس!)، (انظروا هل فهمتم؟)، (اسمع أنت!) الخ

6- **الوظيفة الميتالغوية أو الوصفية**: يركز المدرس عبر هذه الوظيفة على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة في النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح.

وقد تأثر جاكبسون في هذه الخطاطة التواصلية بأعمال فرديناند دوسوسير Ferdinand. De Saussure والفيلسوف المنطقي اللغوي جون أوسطين John L. Austin.

5- النموذج الخامس: النموذج الإعلامي:

هذا النموذج الإعلامي قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية في الحاسوب.

ومن مرتكزات هذا النموذج:

1- خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطية:phase de mise en contact/ connexion.

2- خطوة إرسال الرسائل.

3- خطوة الإغلاق phase de clôture/déconnexion.

6- العلوم المرتبطة بالتواصل:

يرتبط التواصل بعدة علوم ومعارف يمكن حصرها في المسالك المعرفية التالية:

أ- علم التدبير والتسيير.

ب- العلاقات العامة.

ت- التربية العامة والخاصة.

ث- علم التسويق أو الماركتين.

ج- الشبكة الإعلامية وتقنيات التواصل.

ح- تواصل الأزمة في ميدان تسيير التواصل أثناء الأزمة.

خ- نظريات الإخبار والإعلام.

د-السيميولوجيا.

7- مظاهر التواصل:

أ- التواصل الوجداني:

إن من بين وظائف التواصل التأثير على المتلقي سلبا أو إيجابا، فهناك تواصل كلما أمكن لجهاز معين وبالأخص جهاز حي أن يؤثر على جهاز آخر بتغيير فعله انطلاقا من تبليغ إرسالية.

وبهذا المفهوم، يفيد التواصل كل التأثيرات التي يمارسها نظام على آخر مثل تلك العلاقة التي تنبني على تطبيق أوامر وتعليمات أو ترديد إحداث تغيير في سلوك الآخر. وتعتبر السلوكية من أهم التيارات السيكولسانية التي ركزت على الوظيفة التأثيرية؛ لأن التواصل حسب المنظور السلوكي يرتكز على مفهومي المثير والاستجابة. لذلك يؤثر السلوك اللفظي أو غير اللفظي على المتلقي تأثيرات وجدانية تكون لها انعكاسات إيجابية مثل التعاون والتماثل والاندماج، وانعكاسات سلبية مثل التعارض والصراع والتنافس. ومن ثم، فالعمليات الإيجابية أقوى أثرًا وأبقى من العمليات السلبية، وإلا لما بقيت المجتمعات الإنسانية أو تقدمت نحو الرقي والنهوض، فالصراع والعمليات السالبة عموما مجالها محدود، وكذلك أسلوبها؛ ذلك لأن الحياة تضطر الأفراد بمختلف مصالحهم أو مواقفهم إلى أن يوافقوا أنفسهم بالآخرين وأن يتخلصوا من الصراع إلى الاندماج أو التكيف مع البيئة.

ويقصد بالتواصل الوجداني في مجال البيداغوجيا إكتساب الميول والإتجاهات والقيم وتقدير جهود الآخرين وذلك من خلال تفاعله مع المادة المدروسة وإكتسابه الخبرات بأنواعها المباشرة وغير المباشرة. ولقد خصص للمجال الوجداني صنافات بيداغوجية، ومن بين المهتمين بهذا المجال كراتهول Krathwol الذي خصص صنافة تتكون من خمسة مستويات ذات صلة وثيقة بالمواقف والقيم والإهتمامات والانفعالات والأحاسيس والتوافق والمعتقدات والإتجاهات: فكرية كانت أو خلقية.

وهذه المستويات هي:

1- التقبل.

2- الإستجابة.

3- الحكم القيمي.

4- التنظيم.

5- التمييز بواسطة قيمة أو بواسطة منظومة من القيم.

ب- التواصل المعرفي:

التواصل المعرفي هو الذي يهدف إلى نقل واستقبال المعلومات، وهو تواصل يركز على الجوانب المعرفية ومراقيها، أو بتعبير آخر إنه يركز على الإنتاجية والمردودية. ويهدف هذا التواصل إلى نقل الخبرات والتجارب إلى المتلقي وتعليمه طرائق التركيب والتطبيق والفهم والتحليل والتقويم بصفة عامة. إنه يهدف إلى تزويد المتلقي بالمعرفة والمعلومات الهادفة. ومن ثم، يقوم هذا التواصل على تبادل الآراء ونقل المعارف وتجارب السلف إلى الخلف.

ويساهم السلوك اللفظي وغير اللفظي في التواصل المعرفي إذا تم احترام شروط السيكولوجيا التي تحيط بالمتلقي أو يعيشها. فالرفع من الإنتاجية المعرفية لايتم إلا عبر سلوكات لفظية ديموقراطية تعتمد على روح المشاركة واللاتوجيهة والتسيير الذاتي والتفاعل الديناميكي البناء، وعبر سلوكات لفظية وغير لفظية مثل حركات التنظيم والحركات الديداكتيكية وحركات التقويم والتمجيد. وهكذا لايمكن عزل

التواصل المعرفي عن التواصل الوجداني إلا من باب المنهجية ليس إلا. وثمة صنافات بيداغوجية في مجال التواصل المعرفي كصنافة بلوم Bloom التي تتمثل في المراقي التالية:

1- المعرفة.

2- الفهم.

3- التطبيق.

4- التحليل.

5- التركيب.

6- التقييم.

ث- الجانب الحركي:

يمكن الحديث عن التواصل الحركي والحسي الذي يتناول ماهو غير معرفي ووجداني. ويتمظهر هذا التواصل في إطار السبرينطيقا والآلية والمسرح الميمي والرياضة الحركية... ويتضمن هذا التواصل في المجال التربوي (مجموعة متسلسلة من الأهداف تعمل على تنمية المهارات الحركية، واستعمال العضلات والحركات الجسمية). ومن أهم صنافات هذا التواصل الحركي نجد صنافة هارو Harrow التي وضعها صاحبها سنة 1972. وتتكون هذه الصنافة من ست مراق أساسية، وهي:

1- الحركات الارتكاسية.

2- الحركات الطبيعية الأساسية.

3- الاستعدادات الإدراكية.

4- الصفات البدنية.

5- المهارات الحركية لليد.

6- التواصل غير اللفظي.

7- التواصل من المنظور الفلسفي:

يذهب مجموعة من اللسانيين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل كفرديناند دو سوسير الذي يرى في كتابه «محاضرات في اللسانيات العامة» (1916) أن اللغة نسق من العلامات والإشارات هدفها التواصل خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني. وهو نفس المفهوم الذي كان يرمي إليه تقريبا ابن جني في كتابه «الخصائص» عندما عرف اللغة بأنها (أصوات يعبر بها قوم عن أغراضهم). ويعرف أندري مارتيني André Martinet اللغة بأنها عبارة عن تمفصل مزدوج وظيفتها التواصل. ويعني هذا أن اللغة يمكن تقسيمها إلى تمفصل أول وهو المونيمات(الكلمات)، وبدورها تنقسم إلى فونيمات(أصوات)، ومورفيمات(مقاطع صرفية)، وهي تشكل التمفصل الثاني. لكن الأصوات لايمكن تقسيمها إلى وحدات أخرى لأن الصوت مقطع لا يتجزأ. وإذا جمعنا الفونيمات بعضها البعض كونا مونيمات، وإذا جمعنا الكلمات كونا جملا، والجمل تكون الفقرات والمتواليات، والفقرات تكون النص، ويكون النص- تأليفا واستبدالا- ما يسمى باللغة التي من أهدافها الأساسية التواصل.

ويذهب «رومان جاكبسون» إلى أن اللغة ذات بعد وظيفي، وأن لها

ستة عناصر وست وظائف: المرسل وظيفته انفعالية، المرسل إليه وظيفته تأثيرية، والرسالة وظيفتها جمالية، والمرجع وظيفته مرجعية، والقناة وظيفتها حفاظية، واللغة وظيفتها وصفية.

إذا كان الوظيفيون يرون أن اللغة واضحة تؤدي وظيفة التواصل الشفاف بين المتكلم والمستمع فإن أزوالد دوكرو Ducrot يرىٰ أن اللغة ليست دائما لغة تواصل واضح وشفاف، بل هي لغة إضمار وغموض وإخفاء. ويعني هذا أن الفرد قد يوظف اللغة كلعبة إجتماعية للتمويه والتخفية وإضمار النوايا والمقاصد. ويكون الإضمار اللغوي لأسباب دينية وإجتماعية ونفسية وسياسية وأخلاقية. فمهرب المخدرات قد لا يستعمل اسم مهرباته بطريقة مباشرة بل يستعمل الرموز للإخفاء كأن يقول لصديقه: هل وصلت الحناء؟ كما أن أسلوب الأمر في الشريعة الإسلامية يستعمل للوجوب والدعاء والندب، وهذا يعني أن اللغة فيها أوجه دلالية عدة مما يزيد من غموضها وعدم شفافيتها التواصلية.

ويذهب «رولان بارت Roland Barthes»بعيدًا عندما اعتبر أن اللغة هي بعيدة عن التواصل، وجعلها لغة سلطة مصدرها السلطة. ويعني هذا أن الإنسان عبد للغة وحر في نفس الوقت. فالمتكلم عندما يتحدث لغة أجنبية فهو خاضع لقواعدها وتراكيبها ولمنظومتها الثقافية، ولكنه في نفس الوقت يوظف هذه اللغة كيفما يشاء ويطوعها جماليا وفنيا فاللغة الفرنسية استبدت كثيرا بالشعب الجزائري لمدة طويلة مما أخضعته لقواعدها وسننها اللساني؛ وعلىٰ الرغم من ذلك نجد الأدباء

الجزائريين بقدر ما هم خاضعون لهذه اللغة الأجنبية يتخذونها سلاحا لهم بكل حرية للتنديد بالاستعمار الفرنسي ونقده والهجوم عليه وتطويع تلك اللغة وتعربيها. كما أن السلطة الحاكمة قد تفرض اللغة التي تناسبها لفرض سيطرتها السياسية والإيديولوجية إذ بالقوة قد نفرض اللغة، كما أن اللغة هي التي تمنح السلطة السياسية للفئة الحاكمة.

وهكذا، نستنتج أن اللغة قد تكون أداة للتواصل الشفاف كما يمكنها أن تكون لغة للإضمار والتمويه والإخفاء كما يمكن أن تكون أداة للسلطة وسلطة في نفس الوقت.

وقد طرح مفهوم الأنا والغير في الخطاب الفلسفي كثيرا من الإشكاليات التي تنصب كلها في كيفية التعامل مع الغير وكيف يمكن للأنا النظر إلى الغير؟!

يذهب الفيلسوف الألماني «هيجل» على أن العلاقة بين الأنا والغير هي علاقة سلبية قائمة على الصراع الجدلي كما توضح ذلك نظريته جدلية السيد والعبد. أما «جان بول سارتر» فيرى أن الغير ممر ووسيط ضروري للأنا إلا أن الغير جحيم لا يطاق لأنه يشيئ الذات أو الأنا. لهذا يدعو سارتر إلى التعامل مع الغير بحذر وترقب وعدوان، وأنه يستحيل التعايش بين الأنا والغير أو التواصل بينهما مادام الغير يستلب حرية الأنا ويجمد إرادته. لذلك قال: «أنا والآخرون إلى الجحيم».

بيد أن «ميرلوبونتي» رفض نظرية سارتر التجزيئية العقلانية، واعتبر أن العلاقة بين الأنا والغير إيجابية قائمة على الاحترام والتكامل والتعاون

والتواصل. وأساس هذا التواصل هواللغة. أما «شيلر» فيرى أن العلاقة بين الأنا والغير قائمة على التعاطف الوجداني والمشاركة العاطفية الكلية مع الغير ولا تقوم على التنافر أو البغض والكراهية. ويرى «جيل دولوز» أن العلاقة التواصلية بين الأنا والغير في المجال المعرفي البنيوي قائمة على التكامل الإدراكي.

8- التواصل من المنظور السيميائي:

تندرج تحت إطار سيميولوجيا التواصل أبحاث كل من بريطو Prieto وجورج مونان Mounin وبويسنس Buyssens ومارتينيه Martinet وغيرهم. وهؤلاء جميعا يتفقون على أن العلامة السوسيرية تتشكل من وحدة ثلاثية وهي: الدال والمدلول والقصد. وهم يركزون كثيرا في أعمالهم على الوظيفة التواصلية. ولا تختص هذه الوظيفة التواصلية بالرسالة اللسانية المنطوقة فحسب، بل توجد في أنظمة غير لسانية أخرى كالإعلانات والشعارات والخرائط واللافتات والمجلات والنصوص المكتوبة وكل البيانات التي أنتجت لهدف التواصل. وتشكل كل الأنماط المذكورة علامات، ومضامينها رسائل أو مرسلات MESSAGES.

وهكذا يقصي أنصار سيميولوجيا التواصل ذلك النوع من سيميولوجيا الدلالة التي تدرس البنيات التي تؤدي وظائف غير وظيفة التواصل المعتمد على القصدية كما لدى رولان بارت مثلا.

ونستشف من خلال أبحاث ورؤى مؤسسي هذا الاتجاه أنهم يميلون كل الميل تلافيا لتفكك موضوع السيميائيات إلى الفكرة السوسيرية بشأن

الطبيعة الاجتماعية للعلامات. وحصروا السيميائيات بشكل واضح ودقيق في دراسة أنساق العلامات ذات الوظيفة التواصلية.

وبناء على ذلك فإن أفضل تناول حسب بريبطو هو القول: «إن ما يميز الوظيفة التواصلية عن الوظيفة الدلالية حصرا هو القصدية التي تتجلى في الأولى لا الثانية».

إن السيميولوجيا حسب بويسنس عليها أن تهتم بالوقائع القابلة للإدراك، المرتبطة بحالات الوعي، والمصنوعة قصدا من أجل التعريف بحالات الوعي هذه، ومن أجل أن يتعرف الشاهد على وجهة التواصل في رأي بويسنس هو ما يكون موضوع السيميولوجيا.

وقد ساهم أنصار هذا الاتجاه في بلورة المشروع السوسيري القاضي بأن اللغة هي نظام للتواصل كما فعل كل من تروبوسكوي ومارتينيه وبريبطو، حيث اهتموا إهتماما بالغا بدراسة أنظمة الاتصال غير اللغوية وطرائق توظيفها كالإعلان وأرقام الحافلات... وغيرها من الأنظمة، بل تطور هذا الاتجاه أساسا بتطور علم الدلالة.





اختبر قدرتك على التواصل

هل أنت ناجح في تواصل الإجتماعي والحوار؟ دعونا نختبر أنفسنا فيما يلي عشرون سؤال مطلوب منك أن تعطي لكل سؤال تقدير من حيث شدته لديك ما بين (5-1 درجات) لكل عبارة فالعبارة التي ترىٰ بأنك تنفذها بشدة امنحها خمس درجات والتي لا تنفذها إطلاقا إعطها درجة واحد وهكذا.

1 . أتقبل المعارضة للرأي بصدر رحب.

2 . لا أتمسك برأيي عندما اقتنع بصواب الرأي الآخر.

3 . انتبه إلىٰ الأشخاص عند الحوار معهم واستوعب مواقفهم مهما كان موقفي الشخصي من موضوع الحوار.

4 . اقبل بالقرار الذي توصلت إليه الغالبية عن طيب خاطر حتىٰ لو كان مخالفا لرأيي.

5 . اعتبر دائما رأيي هو رأي مبدئي إلىٰ أن استمع للآخرين ثم اقرر الرأي النهائي.

6 . لا أرد لا أعارض شخص له مكانة خاصة عندي في حالة مخالفته لرأيي.

7 . أستطيع بعد انتهاء النقاش تذكر سياق الحديث ومواقف الأشخاص.

8 . لا اكرر الكلام الذي أقوله أثناء الحوار حتىٰ لو سنحت لي فرصة الحديث مرة أخرىٰ.

9 . اعترف بخطئي بسهولة إذا اقتنعت بوجهة النظر المخالفة لرأيي.

10 . أصغي بتركيز شديد للرأي المخالف لي لأستوعب حقائقه التي قد تكون غائبة عني .

11 . أؤمن بأن الخلاف في الرأي ضرورة وهو إثراء للموضوع محور النقاش .

12 . اهتم برأي الشخص الآخر الحقيقي وليس بإنطباعاتي المسبقة عنه.

13 . اقدم الأفكار بشكل مبدئي للحوار ثم اقبل تعديلها وتغييرها بعد الحوار .

14 . أسعى لإقامة الفرصة لكل شخص في الجماعة للتعبير عن رأيه لإستيعاب كافة وجهات النظر في الموضوع .

15 . اعتقد بأن رأي المجموعة دوما أفضل من رأي الشخص الواحد.

16 . اعبر عن رأيي دائما حتى لو كنت متأكدًا من أنه سيرفض .

17 . أتجنب التعرض لذوات الآخرين أو أحاسيسهم خلال النقاش والحوار.

18 . احرص على آلا تتأثر علاقاتي الشخصية نتيجة التوتر الذي يوافق الحوار أحيانا.

19 . احرص على التوازن بين الآراء المطروحة ومواقف الجميع خلال الحوار والمناقشة .

20. اعتبر نفسي محاورًا ناجحًا .

الآن وبعد أن وضعت لنفسك الدرجات لكل عبارة اجمع درجاتك فإذا حصلت على:

درجات بين (90– 100) فأنت شخص ممتاز التواصل.

درجات بين (70 – 90) فأنت شخص جيد التواصل.

درجات بين (60 –70) فأنت شخص متوسط التواصل.

درجات دون (اقل من 60) يجب أن تراجع وتعدل طريقة تواصلك مع الآخرين.




اكتشف الآخرين بصمت وخبرة

إشارات تقرأها في الآخرين بحذق، لها أهميتها وتوصل لك رسائل هامة؟؟.. تعرّف على هذه الإشارات.. واكتشف الآخرين بصمت وخبرة.

- **دلالات العين:**

1- إذا رأيت أمامك اتسع بؤبؤ العين عنده وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنّه سمع منك توًا شيئًا أسعده.

2- أمّا إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث (فانتبه وحاول أن تعيد الفكرة بطريقة مسعدة أخرى).

3- وإذا ضاقت عيناه ربّما يدل على أنّك حدثته بشيء لا يصدقه فأعده عليه بطريقة منطقية أكثر تتناسب مع عقله وتفكيره.

4- وإذا تجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنّه ينشئ صورة خيالية مستقبلية.

5- وإذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار فإنّه يتذكر شيئًا من الماضي له علاقة بالواقع الذي هو فيه.

6- وإذا نظر إلى أسفل فإنّه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثًا خاصًا ويشاور نفسه في موضوع ما وتراه يروح بعينيه يمينًا ويسارًا يتحدث مع ذاته ويشاور أحاسيسه... دقق النظر فيه وهو في هذه الحالة فإنّك تراه في الأغلب قد حبس نفسه أو بدأ يتنفس ببطء... ثمّ فجأة يأخذ نفسًا عميقًا سريعًا ويتكلم أو يرفع رأسه... وهذا يعني أنّه وجد شيئًا هامًا ووصل إلى نتيجة هامة أو قرار حيال الأمر الذي تكلمه فيه.

- **دلالات الحواجب:**

1- إذا رأيت شخصًا رفع حاجبًا واحدًا فإن ذلك يدل على أنّك قلت له شيئًا إما أنّه لا يصدقه أو يراه مستحيلًا.

حلو أن يرفع المرء حاجبًا واحدا! إذا أنتم لا تصدقون اذهبوا إلى المرآة الآن وجربوا أن ترفعوا حاجبًا واحدًا، وإن لم تستطيعوا تذكروا أمرًا مستحيلًا وانظروا كيف يرتفع الحاجب.

2- أمّا إذا رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

3- أمّا إذا قطب ما بين حاجبيه مع إبتسامة خفيفة فإنّه يتعجب منك ولكنه لا يريد أن يكذبك.

4- وإذا تكرر تحريك الحواجب فإنّه مبهور ومتعجب من الكلام... وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل، واسألوا إخواننا العتبان عن كيفية تقطيب الحاجبين للتعبير عن أمر غريب طبعًا مع زم الشفتين زمة خفيفة.

- **دلالات الأنف والأذنين:**

1- إذا حك المستمع أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبًا إياهما بينما يقول لك إنّه يفهم ما تريده فهذا يعني أنّه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنّه لا يعلم مطلقًا ما تريد منه أن يفعله.

2- ووضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العلية دليل أنّه يخفي عنك شيئًا ويخاف أن يظهر منه. وبعضهم لديه عادة نسميها لازمة شم الأصابع فهو يضعها أسفل أنفه ويشمها.

3- أما نكش الأنف بالسبابة فهذا إشارة أنّ الشخص قد أسقط كل

حدود الكلفة بينك وبينه.

4- وتحريك فتحتي الأنف وإغلاقهما بحركة لا إرادية تتناغم مع التنفس هذا دليل أنّ الذي أمامك على وشك البكاء، وهو في المراحل الأخيرة للبكاء فانتبه (حرام عليك لا تزود العيار واللوم عليه).

5- إذا لاحظت أنّ الشخص كثير الإمساك بأنفه بالإبهام والسبابة وأنت تحدثه فهذا دليل أن لديه كلامًا كثيرًا، وأنت لا تدعه يتكلّم... ويكاد الكلام أن يخرج من أنفه.

- **دلالات جبين الشخص:**

1- فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنّه متحير أو مرتبك أو أنّه لا يحب سماع ما قلته توًا، وخاصة إذا زامنه زفرات من التنفس.

2- أمّا إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك وللجبين دراسات عميقة يحللون من خلالها الإنسان لعلي أعود لذكر بعضها فيما بعد.

- **دلالات الأكتاف:**

1- فعندما يهز الشخص كتفه فيعني انّه لا يبالي بما تقول.

2- رفع الأكتاف إلى الأذنين إشارة إلى أنّ الشخص يفكر في الرد أو أن لديه أحاسيس تملكت عليه عضلاته.

3- رفع كتف واحد فقط إشارة على الرفض.

4- إرجاع الكتفين إلى الخلف مع استواء الرقبة في المشي وعدم ميلانها إشارة إلى أنّ الشخص بصري ويلاحق صورًا بصرية أمامه...

وإذا فعلته الفتاة فهي إشارة أنّها إستعراضية (كأنّها تقول لاحظوني ولاحظوا قوامي).

5- ضم الكتفين إلى جهة الصدر إشارة إلى أنّ الشخص حيي... حسي... أو أنها فتاة حديثة العهد بالبلوغ.

من يتصف بهذه الصفة حريص على أن يخفي مشاعره...

وربّما تكون إشارة اي أنّه كثير الديون وخاصة إذا صاحبها طأطأة للرأس كأنّه حامل كيسًا ثقيلًا على كاهله.

6- وعندما يضم الشخص بذراعيه على صدره:

فهذا يعني أنّ هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنّه خائف بالفعل منك.

- **دلالات الأصابع:**

نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر وفرقعتها لها مدلول.. وتعرقها.. وإمساكها باليد الثانية.. كل ذلك له مدلول وربّما أعود له فيما بعد.

هذه الإشارات التي تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن إستخدامها ليس فقط في إبراز قوة شخصيتك ولكن التعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

للتواصل اتجاهات أخر:

ما أن ادرك الإنسان حاجته الملحة لأن يكون أحد عناصر تكوين المجتمعات الأرضية حتى اهتم بالتواصل فيما بينه والآخرين وكانت الحاجة لإشارات وملامح للتعبير عن هذا التواصل فكانت اللغة أولى

هذه الحلقات ورغم اختلاف وتنوع المجتمعات الإنسانية فيما بينها وتقسيمها عبر الانثربولوجيا إلى سحنات وأقاليم تنطق كل منها بلسان مختلف كما وصف في القرآن «لسان الذي يلحدون إليه اعجمي وهذا لسان عربي مبين» هذا الاختلاف اللساني الذي أدى في الكثير من المواقف إلى نشوء مجموعات من الافكار والصراعات أدت في كثير من الاحيان إلى الحروبات. لكن يغلب الاعتقاد أن الافكار الإنسانية هي عمود تكوينه الفقري ولأن الافكار لا تخرج إلا منطوقة لذلك كان الاحتياج إلى التواصل اللُغوي كبيرًا خاصة بين ابناء النوع أو الجنس الواحد، ورغم التطور إلا أن الحاجة لفهم الآخر لا تزال هم شاغل للبشر، فكل العلماء ومنذ القدم اهتموا بحركة الترجمة والتراجم وهي حركة مساعدة مساعدةً كبيرة لتقليل الفارق التواصلي بين الاجناس المختلفة.

ولأن الإنسان كائن اجتماعي فُطر على الخلق والتجديد والإبداع فقد تجاوز التواصل اللُغوي إلى اتجاهات أُخر.. فالفنون وحركتها أضحت أهم أنواع التواصل بل لا تقل أهمية عن اللغة وأكاد اجزم أن اللغة ربما تنقرض وهذا واضح للمتأمل والمتتبع لحركة وتطور اللغة خاصة اللغات الأوروبية لا تكاد تمر عليها مائة سنة حتى تنقرض معظم مفرداتها ويستحيل ادراكها ووعيها. لكن رغم مرور مئات الاعوام إلا أن تماثيل أنجلو تضج بها باحات روما والموناليزا تفضح عن حب دافنشي للفن. إن الفنون التشكيلية هي أحد وأعظم أنواع لغات التواصل، واللوحة لغة مرسومة لكنها ناطقة تخاطب الاحساس والإبداع والامتاع للمتأمل وهي لا تقل أهمية عن السينما العالمية وكل ذلك يندرج تحت منظومة

الثقافة البصرية وإن كانت الثقافة ذات مُناخ متعدد واغراض متجددة لكن يظل الغرض الأساسي منها هو التواصل مع الآخر.

أما الثقافة السمعية فهي اكثر حضورًا من اللغة نفسها خاصة عبر الموسيقى البحتة ولا تزال القاعات العالمية والأذن الإنسانية تحتفي ببنهوفن وأستاذة موتسارت وعشق ياني وسمفونيات زامفير الروماني الذي هرب من كلية الطب إلى كلية الموسيقى. إن التطور العجيب للعالم ورغم الفضاء التكنولوجي المعقد إلا أنه أبان أن للتواصل اتجاهات أُخر كفيلة بقبول الآخر والتمتع بوجوده على سطح الأرض.

خطوط التواصل الناجح:

معلوم أنه لكي نصل إلى علاقات يومية جيدة يجب أن نتفاعل وأن يكون بيننا اتصال متبادل. فالاتصال أو التواصل الجيد يضفي الأجواء الإيجابية على الاختلافات الحاصلة (مع صديق زميل زوج وفي المستويات المختلفة في المجتمع) في حين أن التواصل السيئ قد يؤدي إلى سوء فهم وولادة مشاعر غير إيجابية تتراكم لتتحول إلى تقليص الثقة وغيابها ونتائج سيئة.

يرى فيشر وبراون في كتابهما (كيف تكسب ثقة الناس وتؤثر في الآخرين)أن الاتصال السيئ يمكن أن يدمر الأرضية لعلاقات إنسانية ناجحة ويحددان في هذا الإطار ثلاثة عوائق أمام الاتصال الفعّال هي:

1- نفترض أننا لسنا بحاجة لأن نتحدث.

2- الاتصال باتجاه واحد (عندما نحتكر الحديث والكلام ونحاول اجبار الآخرين على الإصغاء فقط).

3- نقدم رسائل (وجهات نظر وأفكارًا ورؤى) مشوشة أو متفاوتة المقاصد.

ويشير المؤلفان إلى أن حقيقة أن العواطف والأوضاع النفسية والعصبية ذات تأثير كبير ليس فقط فيما نقوله وكيف نقوله بل أيضًا فيما نسمعه وما لانرغب بسماعه. فإذا كنت غاضبًا أو خائفًا فسوف أترجم ما تقوله في ضوء حالتي العاطفية والنفسية والعصبية فيمكن أن أترجم عبارة عادية على أنها نوع من الإهانة أو التهديد أو التحدي.

وبغية مواجهة العقبات التي تحول دون التواصل الفعال (اجتماعيًا كان أم مهنيًا أم سياسيًا) يقترح المؤلفان اتباع ثلاثة أساليب تقوم على الخطوات التالية:

1- استشر دائمًا قبل اتخاذ القرار.

2- اصغ بإيجابية.

3- خطِّط للعملية.

فالاستشارة ضرورية في جميع الحالات ولكنها شديدة الأهمية عندما يكون للقرار المنوي اتخاذه تأثيرات على عدد من الأشخاص والفئات والشرائح ولهذا تأتي الاستشارة المباشرة أو استطلاعات الرأي لتنبيه أصحاب القرار إلى ردود الفعل المحتملة بهذا الاتجاه أو ذاك إضافة إلى أنها تمنحنا الوقت للتفكير وتقليب الأمر من جميع جوانبه وتقلل بالتالي من المجازفة بإصدار قرارات مندفعة وضارة.

وإذا صممنا على إقامة اتصال ناجح فإننا يجب أن نتخلى عن احتكار الحديث والكلام والخطاب ونوزع الوقت بالتساوي بيننا حديثًا واستماعًا.

ويحذّرنا فيشر وبراون من خطورة الهيمنةالمتمثلة بوجود طرف في العلاقة يتحدث كثيرًا جدًا ولا يستمع إلا قليلًافيضيع بذلك فرصة معرفة وجهات نظر الأطراف المقابلةولا يخلق أجواء تواصل مثمر.

إنّ الخطوة الأولى في التواصل الإيجابي أن نكون مدركين لأهمية الإصغاء للآخرمهما كانت آراؤه بعيدة أو مختلفة أو غريبة.وأسوأ شيء يمكن أن يحدث في جلسة عادية أو رسميّة أو تفاوضية احتكار شخص ما أو جهة معيّنة الحديث كلهوعدم إعطاء الوقت الكافي ليعبر الآخرون عن أنفسهم وما يجول في أذهانهم بحريّةودون خوف من العواقب المترتبة على ذلك.

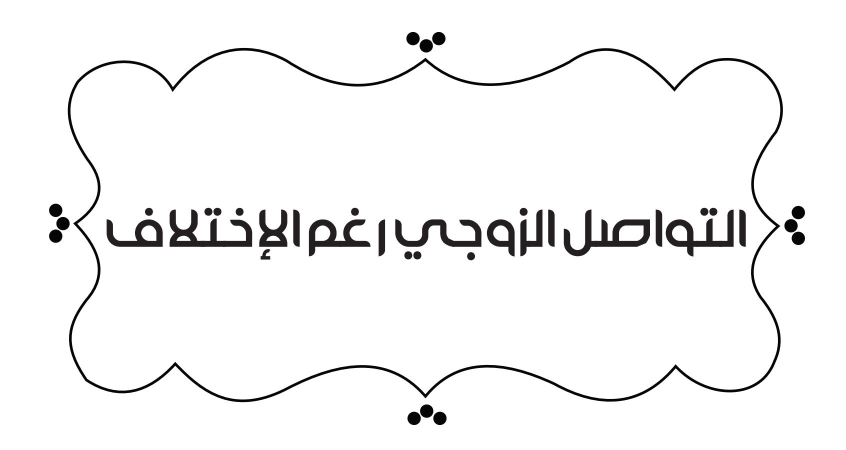
وبرأي الكاتبين فإنه لايوجد شيء يوضح أهمية الاتصال المتبادل أكثر من العلاقة الثقافية المتبادلةومعرفة كل جهة أفكار وأطروحات وأهداف الجهة الأخرى.

فربما يعيش عالم متخصصٌ بشؤون الإنسان سنوات طويلة في أحد المجتمعات محاولًا أن يتعلم لغة السكان وعاداتهم قبل أن يبدأ فعلًا في فهم ما يسمعه ويراه.فاللغة وحدها لاتكفيولن يفهم المرء الدلالات الحقيقية للكلمات والحركات والإيماءات والصمت ما لم يفهم مضامينها وخلفياتها الثقافية والاجتماعية.والحلّ يكمن في إعطاء الآخرين الفرصة الكافية ليعربوا بصراحة عن أنفسهمولكنّ ذلك لا يحصل دون كسب ثقتهمبالإصغاء التام إلى آرائهم وأفكارهموالتعاطف مع مخاوفهم وهواجسهموالاحترام الصادق

لمعتقداتهم وشعائرهم وعاداتهم وتقاليدهموتفهم حاجاتهم وتطلعاتهم بصرف النظر عن الاتفاق أو الاختلاف بشأنها.

ويؤكد فيشر وبراون أننا يمكن أن نقيس مهارات الإصغاء بسؤال أنفسنا عن مدى معرفتنا العميقة بالأطراف الأخريوهل ندرك حقيقة ما نشعر به حيال القضايا الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية المطروحة.. هل نعلم ما الأشياء المهمة والجوهرية والأساسية لدى هذه الأطراف؟!.. وما توجهاتها الحالية والمستقبلية؟!.. فإذالم نستطع الإجابة على أسئلة مفصلية مثل هذه وغيرهافإننا نحتاج إلى الإصغاء بعناية أكثر وصبر أوسع وأعمق وأكبر.. لكنّ ما يسبق ذلك على الإطلاقهوالاعتراف بوجود وتمايز تلك الفئات والجماعات والأطراف المختلفة.




التواصل الزوجي رغم الإختلاف

فارق الثقافة والميول بينك وبين زوجك قرن أو أكثر، لدرجة أن الوساوس بدأت تصور لك أنكما غريبان تحت سقف الزوجية، أتفكرين في مشاركته ميوله لتحافظي على عشك الجميل؟ حتى ولو كان هذا سيأتي على حساب ميولك أنت؟ !!

حسنًا، قبل أن تجهدي نفسك في تعلم أصول لعبة كرة القدم والتفرج عليها على مضض وافتعال الحماس لهذا الفريق أو ذاك كي تشاركي زوجك هوايته، وقبل النوم على الأريكة بانتظار أن ينتهي زوجك من مشاهدة برنامج ما أو قراءة كتاب وإيقاظه لك للذهاب إلى الفراش فقط لتثبتي له تضامنك مع عاداته في السهر لوقت متأخر من الليل، وقبل أن تلتهمي الطعام من أجل مشاركته المائدة واقتسام اللقمة التي يحب، تنصحك الاختصاصية "سوزن كوندر" التي تعمل في المكتب الاستشاري للعلاقات الاجتماعية في لندن بترك القلق جانبًا، لأن عدم رغبة الزوجين في عمل نفس الأشياء في نفس الوقت لا يعني أن العلاقة الزوجية غير متينة أو أنها في طريقها إلى التفكك أو الضعف، كما أن مشاركة الزوجين بعضهما في كل صغيرة وكبيرة وكأنهما مجدولان في ضفيرة واحدة لا يعني أنهما زوجان سعيدان بالضرورة، وبعض الخصوصية والتباين في الاهتمامات والهوايات لا تشير إلى علاقة زوجية ضعيفة، خاصة إذا اتفق الزوجان على المبادئ العامة في الحياة وعلى أهدافهما المشتركة كأسرة وعلى

مستقبل الأطفال وطريقة تربيتهم. هذا ما تؤكده "سوزن كوندر" خبيرة الشؤون الأسرية، وتقدم لنا - حسب ما ورد بمجلة "سيدتي " - بعض النماذج التي صادفتها أثناء عملها في الخدمة الاجتماعية:

تفاهم للخصوصية

كيرستي (38) عامًا، معلمة تعيش مع زوجها الذي يعمل في مكتب سياحة منذ عشر سنوات ومنذ أن تعارفا لأول مرة وكل منهما يعرف أن للآخر حياته المهنية التي تتطلب جهدًا كبيرًا ونوعًا خاصًا من العلاقات الاجتماعية وصداقات العمل، فعندما تريد أن تقضي عطلة نهاية الأسبوع في رحلة مدرسية مع الطلاب يكون زوجها مدعوًا للغداء مع وفد سياحي، وهكذا، ولكنهما بالمقابل حريصان على قضاء الوقت معًا كلما سنحت لهما الفرصة، وتناول طعام العشاء مع الأولاد والتباحث في شؤون الأسرة، ثم التفرغ لشؤون عملهما حيث تبدأ هي بتصحيح دفاتر الطلاب فيما يجري هو الاتصالات الضرورية لبرنامجه السياحي لليوم التالي، ولا تشعر الزوجة بأي قلق من انشغال أحدهما عن الآخر ولا تعتقد أن هذا النمط من الحياة يمكن أن يصيب علاقتهما الزوجية بالضعف، بل إنها تشعر بالثقة والاستقلالية وبشيء من الحرية في بناء كثير من الصداقات مع زميلات العمل اللائي يوفرن لها الدعم العاطفي والمعنوي عندما تحتاج إلى من تشكو إليه همومها الحياتية، وهذا ما يخفف العبء من على كاهل الزوج ويتيح له الوقت للتفرغ لعمله وهواياته.

فنون التقارب

ميغ (36) عامًا، ربة بيت وزوجة رجل يعمل موظفًا ويحرص على تناول وجبات طعام دسمة في وقت العشاء ويحب أن تشاركه زوجته هذا الطقس اليومي لذا فإنها تجلس معه وتأكل رغم أنها لا تفضل الوجبات الدسمة في المساء بسبب قابلية جسمها على السمنة، وترغب بدلًا عن ذلك في الجلوس لمشاهدة برامجها التلفزيونية المفضلة مع قدح عصير وبعض حبات الفستق، ولكن العزوف عن العشاء يغضب زوجها الذي يرى في هذا الطقس اليومي فرصة للحديث والتسامر والتقارب، ولذا فإنها تأكل يوميًا على مضض وفي داخلها غضب من عدم تفهم زوجها لوجهة نظرها؛ ولكن الأمور تحسنت بعد ذلك حين أدرك الزوج أن الطعام ليس هو الوسيلة الوحيدة لتمتين العلاقة الزوجية وبعد نقاشات هادئة استطاعت أن تقنع زوجها بالبحث عن طرق أخرى للتقارب مثل مشاركتها له في لعبة الشطرنج أو الدومينو أو طاولة الزهر وتناول الشاي على أنغام أغنية يحبانها، وليس ضروريًا أن تتماثل معه في كل ما يحبه هو حتى لو كانت لا تريده هي.

ذكريات سيئة

باتريشا 55عامًا تحب السفر والسياحة وكذلك زوجها؛ لكنهما يختلفان دائمًا في اختيار البلد الذي يسافران إليه، ففي حين يبحث هو

عن المغامرة وزيارة غير المألوف من المدن والأماكن، تبحث هي عن الدول المتطورة من أجل حضور المعارض والمهرجانات والتسوق والتمتع برفاهية الفنادق، وكانت تعتقد أن هذه الاختلافات في الرؤية للعالم يمكن أن تفسد علاقتهما وتدمر حياتهما الزوجية خاصة ما يرافقها من نقاشات وزعل وخصومة تجعلهما يعودان وهما محملان بالذكريات غير السارة، لكنها توصلت أخيرًا إلى نوع من الاتفاق يجعله يسافر هو وحده للتمتع بعطلته كما يريد، وتذهب هي مع أولادها للتمتع بالعطلة كما تريد، وكانت النتيجة أنهما يعودان من السفر وأحدهما ممتن للآخر على فسحة الحرية التي منحها له بدلًا من إرغام النفس على السفر إلى أماكن لا يريدانها، فقط كي يكونا زوجين متماثلين.

اختبري قوة علاقتك الزوجية

هل أنت:

* تبحثين عن شتى الأعذار كي تكوني بعيدة عن زوجك.

اهتماماتك خارج البيت وعلاقتك بالأهل والصديقات تأتي بالمقام الأول قبل الزوج.

إن إجابتك بنعم على هذين السؤالين يعني أن حياتك الزوجية في خطر، وعليك بذل مزيد من الجهد للتقرب من زوجك وقضاء وقت أطول معه والبحث عن مشتركات تجمعكما وتشد بعضكما لبعض.

صح أم خطأ؟

* زوجك دائم الانشغال عنك مما يدفعك للبحث عما يشغل وقتك ويملأ وقت فراغك.

* كثير من المعارف والصديقات المقربات إليك لا يعرفهم زوجك ولا يحاول أن يعرف عنهم شيئًا.

إذا أجبت بصح عليك بذل مزيد من الجهد للتقرب من زوجك لأن هذا التباعد يمكن أن يصدع علاقتكما الزوجية، وبدلًا من الشعور بالحزن على وجود عوالم أخرى لزوجك حاولي أن تكوني جزءًا منها مع منحه الحق في بعض الخصوصية والاستقلالية.

توافقين على:

* تشعرين بأنك مستقلة وإيجابية وفعالة.

* كل منكما يريد أن يقتطع وقتًا كي يكون مع الآخر بغض النظر عن مدى انشغالكما.

هذا يعني أنكما تعرفان فن العيش كزوجين وتدركان أن الموازنة بين قضاء الوقت معًا والاستقلالية هو سر النجاح وأن شحن العلاقة الزوجية بالقوة والديمومة مثل ملء السيارة بالبترول، إذًا عليك أن تعيدي الملء كلما فرغ الخزان.

بعيدا عن القيود

عزيزتي .. ثقي أن لم يتزوج الرجل لكي يكبل نفسه بالقيود، إنه يريد أن يكون حرًا طليقًا ويجد من يشاركه حياته عندما يعود إلى المنزل .

سيدتي يقدم لك خبراء العلاقات الزوجية ما يريده الرجل من الزواج في النقاط المختصرة الآتية لعلك تستفيدين :

* الحرية :

لا تكبتي شعور زوجك بالحرية التي تتيح له أن يكون حقا ما يريد أن يكون .

* امرأة أعظم منه :

كما تقول الحكمة " وراء كل رجل عظيم امرأة أعظم منه ". سيدتي إن زوجك يحتاج أن تكوني أعظم منه لتدفعينه إلى الأمام دائمًا، فالعلاقات الزوجية الناجحة تشبع غرور الكثيرين من الرجال، فيظلوا متلهفين للحياة ويضطروا أن يكونوا أفضل ما يستطيعوا أن يكونوا .

* الهروب من النكد :

لم يتزوج الرجل ليقابل نفس المرأة النكدية كل مساء عند عودته من العمل، بساطة إنه يريد أن تكون له شريكة تلتقيه وتفهمه، فوجود الحب بين الأزواج بالنسبة للرجل تملأ حياته بالسرور والبهجة . مشاهدة ابتسامة زوجته أو سماع صوتها تعوضانه عن كل مشاق عمله . هذه العلاقة تذكره بطيّبات الحياة وبأن الحياة ليست كلها أيام عصيبة، وبذلك يستطيع أن يستمتع بالحياة كل يوم.

* الاستمتاع بالأمور الجنسية :

هنالك نوع من الرجال يكون الجنس في علاقتهم الزوجية مهم

بالنسبة لهم، فبعد ممارسة الجنس مع زوجاتهم يظلوا مسرورين طوال الأسبوع، أما إذا لم يتحقق لهم ذلك فأنه يؤدي إلى انفعالهم كثيرا .

طبعا العلاقة الجنسـية الممتعة تنعش كلا الطرفين . والجنس يعني أشياء مختلفة للزوجين . ولكن بالنسبة للرجال، الجنس يجلب لهم الشعور بأنهم محبوبون ومستحسنون ويثيرون الإعجاب والتقدير . وهكذا يصبح الجنس لهم كالغذاء الذي لا يمكن العيش بدونه.

وفي النهاية أؤكد لك يا عزيزتي أنك إذا تيقنت أن العلاقة الزوجية لا تعني امتلاك كل فرد للآخر فستوفرين على نفسك الكثير من الخلافات وتنعمي بحياة هادئة .




مستويات التواصل

أغلب الأنشطة الانسانية التي نقوم بها تتضمن تواصلًا مع آخرين: مع الأب مع الأم مع الأولاد مع رب العمل مع المرؤوسين ... في التعليم مع المتدربين، وفي الإذاعة مع المستمعين، وفي التلفاز مع المشاهدين... وكلما كان تواصلنا جيدًا مع الآخرين كلما كانت النتائج التي نحصل عليها في هذه الأنشطة أفضل... والعكس صحيح. ولنتمكن أكثر من التواصل سيكون جيدًا أن نتعرف على مستوياته.

يمكن للتواصل أن يتم على خمسة مستويات مختلفة، وهي:

- التواصل الذاتي.
- التواصل الشخصي (الزوجي).
- التواصل من خلال مجموعة.
- التواصل مع الجمهور وجها لوجه.
- التواصل مع الجمهور عبر وسائل مختلفة.

يتميز كل من هذه المستويات بعدد الناس الذي يتم التواصل معهم، وبمدى رسمية الموقف، وبإمكانية وجود فرص للتغذية الراجعة. و«التواصل مع الجمهور وجها لوجه» من خلال مجموعة هو ما يهمنا كمعلمين أو محاضرين، ولكن أخذ فكرة عن بقية أنواع التواصل أمر جيد.

التواصل الذاتي: يعرف ببساطة بأنه «التواصل مع نفسك»، ونحن نمارسه في كل لحظة نكون فيها مستيقظين، فإذا استيقظت متأخرًا في الصباح وانزعجت بسبب تأخرك عن العمل، أو إذا كنت جالسًا في مقعدك الآن مهمومًا بسبب مشكلة ما، أو أنك تفكر في تخطيط لمهمة ما،

فأنت ببساطة تتواصل مع نفسك. ويحدث أغلب التواصل الذاتي عندما نقوم بحل مشكلة، أو بالتفكير بكيفية فعل شيء ما في وضع معين، أو بالتخطيط للمستقبل القريب أو البعيد.

يتم التواصل الذاتي بشكل صامت، بالرغم من أننا في بعض الأحيان نتفوه بكلمات وبصوت عالٍ في أوقات التفكير وحل الألغاز، أو أوقات التسلية، أو الخوف. ونحن نتسمر في مقاعدنا وننصت بشغف عند استماعنا لمحاضر يناقش قضية مهمة لنا، فكل منا (كحضور) يتواصل ذاتيًا بشكل كبير، وكذلك الأمر بالنسبة للمحاضر، باختصار إنه عملية مستمرة من التغذية الراجعة التي يقوم بها الشخص بمفرده.

التواصل الشخصي (أو الزوجي): يتم التواصل الشخصي بين الناس وعادة بين اثنين منهم، حيث يعد النقاش ما بين صديقين أو زميلين مثالًا عليه، وكذلك الأمر بالنسبة للنقاش مع أحد الغرباء، مثل رجل التحقيق عندما يقوم بالتحقيق مع مشتبه به في جريمة ما، أو عندما تتم مقابلة عمل، أو عندما يناقش المتدرب مدربه في نقطة ما.

حاول أن تتذكر آخر نقاش تم بينك وبين أعز أصدقائك، وتذكر كيف كنت تتفاعل معه بعفوية وسهولة، ولنفترض أنه أتى أحدهم وقام بتسجيل هذا النقاش بشكل سري، ومن ثم قام بكتابته على ورقة وجعلك تقرأها، على الأغلب أنك ستتفاجأ بعدد الجمل غير المنتهية في هذا النقاش، حيث أن الأفكار غير الظاهرة في الكتابة تكون واضحة تمامًا في النقاش لأن صديقك يعرفك تمامًا، وغالبًا ما يعرف كيف ستقوم بإنهاء جملك، بكلمة أو بإيماءة ما، وكيف ستنتقل إلى فكرة أخرى، إنه

يتواصل معك على موجة تناسبكما، وبالمثل فعندما تتكلم مع شخص غريب عنك فأنت ستحاول أن تكون أكثر وضوحا بجملك وبكلماتك.

التواصل من خلال مجموعة: يكون ذلك عندما يتم التواصل ما بين ثلاثة أشخاص أو أكثر، ويقومون بالتفاعل والتأثير على بعضهم البعض من اجل الوصول إلى قناعة ما بشكل عام.

وبالرغم من أن الباحثين وضعوا حدودًا مختلفة لحجم المجموعة، فإن وجود الانسجام أو هوية المجموعة شيء أساسي لأي تعريف لهذا المستوى من التواصل، فعندما تقوم مجموعة من المتدربين بنقاش تمرين ما (أعطاه المدرب) ويراجعون سوية المواد المتعلقة لإيجاد حلولٍ للتمرين، يكون التواصل الذي يتم بينهم من مستوى التواصل من خلال مجموعة، وكذلك الأمر بالنسبة لفريق عمل في قسم ما اجتمع أفراده لنقاش أهداف الفريق.

عندما تقوم بإلقاء محاضرة في صف ما، فأنت لا تقوم عمليًا بالتواصل من خلال مجموعة (بل التواصل مع جمهور وجها لوجه) ولكن إذا وَلَّدت محاضرتك أسئلة ونقاشًا فمن الممكن أن يُعد هذا مثالًا عن التواصل من خلال مجموعة، ومن المهم في هذا المستوى من التواصل أن يملك أفراد المجموعة إحساسًا بهويتها، حيث لا بد أن يؤمنوا ويقبلوا بأنهم يواجهون مشكلة ما، أو يتشاركوا بإهتمامات متشابهة، أو ببساطة يعملون في نفس القسم لشركة ما.

ومن الممَّكن أن يتم «التواصل من خلال مجموعة» بشكل غير رسمي، حيث يكون أعضاء المجموعة أحرارًا بنقاش المواضيع التي

يرغبون فيها، أو يتم بشكل رسمي وذلك من خلال قواعد وإجراءات معينة، وكلما كان أعضاء المجموعة أحرارًا بالمشاركة في النقاش كلما كان التواصل من خلال مجموعة أقوى وأوضح، وعندما يقف شخصٌ ما لتقديم تقرير، أو لتقديم محاضرة، فإن التواصل ينتقل للمستوى الرابع وهو «التواصل مع الجمهور وجها لوجه».

التواصل مع الجمهور وجهًا لوجه: يتم عندما يقوم شخص واحد بالتكلم وجهًا لوجه مع جمهور ما، ومن الممكن أن يكون حجم الجمهور صغيرًا بحجم صف في مدرسة، أو كبير بحجم جمهور يملئ ملعب كرة قدم، وكلما كَبُر حجم الجمهور كلما تزايد تدفق التواصل بإتجاه واحد: من المتحدث إلى الجمهور، حيث تكون فرصة التواصل الكلامي لأي من أفراد الجمهور قليلة جدًا مع المتحدث، فعلى سبيل المثال عندما تكون مشاركًا في دورة تدريبية بحجم صغير ستشعر بالحرية الكافية لطرح أسئلتك على المدرب أثناء عملية التدريب، أما في محاضرة تضم عدة مئات من المتدربين فستشعر بضغط أكبر كي تبقى صامتًا حتى ولو كان لديك سؤالًا مُهمًا، وإذا كنت تشارك في جمهور من عدة آلاف، فإنك لن تشعر بالضغط لكي تبقى صامتًا فحسب، بل إنك لو صرخت بسؤالك فإن المحاضر على الأغلب لن يسمعك.

يُعد تزايد تدفق المعلومات من جهة واحدة (من المتحدث إلى الجمهور) والإحساس المتزايد بالرسمية (وبشكل أكبر مما تشعر به في مستويات التواصل السابقه) من أهم سمات «التواصل مع الجمهور وجها لوجه».

التواصل مع الجمهور عبر وسائل مختلفة: عندما يصبح الجمهور كبيرًا بشكل لا يمكن جمعه في مكان واحد. فإن بعض أنواع المطبوعات أو الوسائط الإلكترونية (مثل الصحف، المجلات، الراديو، التلفزيون، أو الكمبيوتر، ...... وغيرها) تأخذ مكانًا ما بين المتحدث (أو الكاتب) والجمهور، ويحدُّ الفصل الفيزيائي ما بين المتحدث والجمهور (وبشكل كبير) من احتمالات التفاعل العفوي بينهما، حيث أن السمة المهمة «للتواصل مع الجمهورعبر وسائل مختلفة» هي تأجيل التغذية الراجعة للجمهور بشكل دائم، افترض على سبيل المثال، أنك شاهدت برنامجًا تلفزيونيًا وكان قد ألهمك أو أغضبك بشكل كافٍ ليجعلك تكتب رسالة وتوجهها إلى المحطة، وحتى يأتي الجواب إليك فلا بد من أن تتم قراءة الرسالة من قبل شخص ما، وفي حال الموافقة عليها لابد من موافقة إدارة التحرير، ومن ثم طباعتها وتحويلها إلى المذيع المختص لكي يتم بثها، قد تأخذ الفرصة في التغذية الراجعة ولكن بعد فترة زمنية ما.

والسمة الثانية أن طريقة إرسال الرسالة مهمة جدًا، حيث أن وكالات الإعلان والمستشارين السياسيين يعرفون تمام المعرفة أن الطريقة التي ترسل فيها الرسالة لها نفس أهمية محتوى الرسالة (وهذا شيء يجب أن يتذكره المدرب) حيث أن إعلان المنتجات، الخدمات وغيرها تصل إلى أحجام وأنواع مختلفة من الجمهور عبر الراديو، والتلفزيون، والصحف، والإنترنت،...... وغيرها.

ستحصل على مهارات «التواصل مع الجمهور وجها لوجه» بشكل سريع وسهل إذا بقيت واعيًا للعلاقة ما بين «التواصل مع الجمهور وجها

لوجه» وبقية أنواع التواصل الأربع. ومن الممكن في دورات الألقاء أن تستخدم (التواصل الشخصي) و(التواصل عبر المجموعة) لتحدد بعض المواضيع للتدرب عليها، ولتحدد كيفية النجاح فيها، ومن خلال النقاشات غير الرسمية بينك وبين بعض الزملاء الآخرين في الدورة حيث ستحصل على صورة واضحة عن جمهورك من خلال اكتشاف اهتماماتهم، مواقفهم وقيمهم، ومن الممكن أن تقدم لزملائك التغذية الراجعة التي تخص إلقائهم، وتتلقى منهم بنفس الوقت تعليقاتهم على إلقائك. وإذا سنحت لك الفرصة بتصوير فيديو لإلقائك فستربح خبرة مع واحدة من الوسائط الالكترونية المهمة الخاصة (بالتواصل مع الجمهور عبر وسائل مختلفة) حتى ولو لم يتم بثها فضائيًا، وعندما تقوم بالبحث عن مصادر معلومات لدعم محاضرتك أو تدريبك، وعندما تقوم بالإلقاء فإنك تقوم (بالتواصل الذاتي) مع نفسك من خلال التغذية الراجعة منك لنفسك، ومن زملائك لك. تستطيع القيام باستبانة فجوة التواصل.

قوة التحكم في الذات:

1- استيقظ صباحًا وأنت سعيد: فيجب علينا أن نبدأ يومنا بأفكار إيجابية وأن تكون هناك نظرة سليمة نحو الأشياء.

2- احتفظ بإبتسامة جذابة في وجهك: حتى وإن لم تكن تشعر أنك تريد ذلك.

3- كن البادئ بالسلام والتحية.

4- كن منصتًا جيِّدًا.

5- خاطب الناس بأسمائهم: فكل الناس أو معظمهم يشعر بالإعتزاز عندما تناديه بإسمه ولا تنادِه بألفاظ مثل: (يا أخي أو يا هذا أو غيرها من الألفاظ).

6- تعامل مع كل إنسان على أنّه أهم شخص في الوجود: فكل شخص يريد أن يشعر بأهميته.

7- إبدأ بالمجاملة: بذلك تستطيع إدخال السرور في قلوب الآخرين، ولكن لا تصل إلى حد التملق بمجاملتك.

8- قم بإعداد المفاجآت السارة لمن تحب: كتقديم هدية لشريكة أو شريك الحياة بمناسبة ذكرى الزواج أو الإتصال بصديق وتهنئته بالعيد وهكذا.

9- كن سببًا أن يبتسم أحد كل يوم: كأن ترسل رسالة شكر لطبيبك أو من قام بعمل خدمة لك.

10- كن دائم العطاء: وليكن عطاؤك بدون مقابل ولا تنتظر أن يرد الآخرون ذلك.

11- سامح نفسك وسامح الآخرين: فلا تفكر بالإنتقام وكن ذا نفس صافية متسامحة.

12- استعمل كلمة من فضلك وشكرًا: فلهذه الكلمات سحر كبير. استعملها دائمًا وسترى الفرق عندما تتعامل مع الآخرين.




مهارات الإقناع

أولا: مفهـــوم الإقـــنـاع

- هو عملية تحويل أو تطويع آراء الآخرين نحو رأي مستهدف.
- يقوم المرسل أو المتحدث بمهمة الإقناع أما المستهدف أو المستقبل فهو القائم بعملية الاقتناع.
- وتحتاج عملية الاقتناع ليس إلى مهارة القائم بالحديث والمسئول عن الإقناع فقط ولكن أيضا إلى وجود بعض الاستعداد لدى المستهدف، أو مساعدته على خلق هذا الاستعداد لدية .

ثانيا: العوامل المؤثرة على عملية الاقتناع

- التعرض الاختياري للإقناع.
- تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.
- تأثير قيادات الرأي.

1- التعرض الاختياري للإقناع:

تتطلب عملية الإقناع أن يكون تعرض الفرد للرسالة اختياريا دون ممارسة ضغوط علية .

إن ممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي إلى استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع.

ولهذا يجب علي للقائم بالإقناع أن يركز علي مساعدته علي التهيئة الذاتية للاقتناع.

2- تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد:

تقوم الجماعة الأساسية التى ينتمي إليها المستهدفون أو حتى التى أو

يرغبون في الانضمام إليها بدور قوى في التأثير على عملية الإقناع لديهم.

يمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير علي المتلقي عن طريق ضرب الأمثلة الملاءمة، واستغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه رأي الفئة المستهدفة بالرسالة.

3- تأثير قيادات الرأي

قيادات الرأي هم الأفراد ذوو التأثير الذين يساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة. ويتأثر بهم الأفراد أحيانا أكثر من تأثرهم بوسائل الاتصال أو الإعلام.

يعمل قادة الرأي دورا هاما في تغيير اتجاهات الأفراد، ويمكن للقائم بالإقناع أيضا استخدام هذا الدور في التأثير علي المتلقي.

ثالثا: الاستراتيجيات المختلفة للإقناع

1. الاعتماد على العاطفة أو المنطق في الإستمالة.
2. الاعتماد على درجة من التخويف لتحقيق الإستمالة.
3. البدء بالاحتياجات والاتجاهات الموجودة لدي المتلقي.
4. عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع.
5. ربط المضمون بالمصدر أو المرجع.
6. درجة الوضوح والغموض في الرسالة.
7. الترتيب المنطقي لأفكار الرسالة.
8. التأثير المتراكم والتكرار.

1- الاعتماد على العاطفة أو المنطق في الإستمالة

واقع الأمر يظهر أنة ليس هناك قاعدة ثابتة نستطيع أن نؤكد أنة

يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال.

إلا أن درجة تأثير الإستمالة العاطفية تزيد عند إقناع المستهدفين بالرسالة منطقيا حيث تعتمد في هذه الحالة على استمالة دوافع الفرد إلى حد ما.

وليس أمامنا من الطريق لتحديد مدى استخدام الاستمالات العاطفية أو المنطقية إلا بدراسة الاختلافات الفردية للمستهدفين وعندما تكون هناك خبرة سابقة بين المرسل والمستهدفين فان ذلك سوف يساعد على إمكانية التعرف على كل فرد على حدة أو كل مجموعة صغيرة والأسلوب المناسب للاستخدام معها.

2- الاعتماد على درجة من التخويف لتحقيق الإستمالة

تؤكد التجارب أن نسبة كبيرة من المجموعات التى تتعرض لدرجة معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي تستمع إليها وتقل هذه النسبة كلما زادت درجة التخويف .

فالرسالة التي تعمل على إثارة الخوف يقل تأثيرها كلما زادت درجة أو قدر التخوف فيها . ويرجع السبب في ذلك إلى أن المستهدفين بالرسالة ترتفع درجة توترهم نتيجة للتخويف الشديد ويؤدى ذلك إلى التقليل من شان التهديد أ وأهميته أو قد يؤدى إلى الابتعاد عن الرسالة بدلا من التعلم منها أو التفكير في مضمونها .

3- البدء بالاحتياجات والإتجاهات الموجودة لدي المتلقي

المتحدث الذي يخاطب المستهدفين باحتياجاتهم ويساعدهم في تحديد الأساليب التى تحققها تكون لدية فرصة اكبر في إقناعهم بدلا من

ان يعمل على خلق احتياجات جديدة لهم . ويكون الحديث أو الرسالة أكثر فاعلية في إقناع المستهدفين عندما يبدو لهم أنه وسيلة لتحقيق هدف كان لدية بالفعل .

فإقناع أي فرد للقيام بعمل معين يجب أن ينطلق من إحساس الفرد بان هذا العمل وسيلة لتحقيق هدف كان لدية من قبل أو بدا التفكير فيه من قبل على الأقل.

4- عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع

يؤدي عرض الجانب والمؤيد لرأي المستهدفين إلى تدعيم رأيهم والتفاعل مع المتحدث العادي. لأن الرسالة التي تعرض جانبا واحد من الموضوع تكون قادرة على إقناع الأفراد ودفعهم إلى تبني وجهة النظر المعروضة عندما تم التأكيد عليها من جانب المستهدفين.

وقد أثبتت التجارب بشكل عام فاعلية تقديم الرأي المؤيد والمعارض معا بالنسبة للفرد الخبير. فعندما يقوم المتحدث بعرض وجهتي النظر بحياد يمكن أن يكون التأثير والإقناع أقوى ويصبح لدى المستقبل لوجهة النظر درجة أعلى من المناعة من وجهات النظر المضادة بعد ذلك.

5- ربط المضمون بالمصدر أو المرجع

يقوم المرسل أو المتحدث في بعض الأحيان بنسب المعلومات أو الآراء التى يقولها لمصادر معينة أو مراجع .

و يلاحظ أن المستهدفين بعد فترة من الزمن سوف يتذكرون المضمون دون أن يتذكروا المصدر وذلك بإستثناء المصادر الدينية المختلفة

مثل الكتب السماوية أو الأحاديث الدينية.

والمصادر التي يعتبرها المستهدفون ثابتة وصادقة تسهل من عملية الإقناع في حين أن المصادر الأخرىٰ سوف تؤدي إلىٰ نظرة سلبية قد تشكل مانعا أمامهم للإقناع.

6- درجة الوضوح والغموض في الرسالة

تمثل درجة الوضوح في الرسالة أهمية كبيرة في إقناع المستهدفين فكلما كانت الرسالة واضحة ولا تحتاج لجهد في تفسيرها واستخلاص النتائج أصبحت أكثر إقناعًا.

إلا أن الوضوح في الهدف من الرسالة المعروضة قد يعطىٰ الفرصة لاتجاهات المستقبلين ان تنشط في مقاومة تلك الرسالة، في حين ان الهدف الضمني يترك للمستهدف الفرصة لكي يعمل ذهنه ويستنتج الهدف بغير أن يشعر بالتوجيه نحو الهدف.

7- الترتيب المنطقي لأفكار الرسالة

إذا قدم المتحدث في رسالته حججا متناقضة فالحجج القوية اكثر تأثير علىٰ المستمعين ولذلك يفضل البدء بالحجج القوية ثم المساعدة ثم الأقل تأثير .

وإثارة الاحتياجات أولا ثم تقديم الرسالة التي تشبع تلك الاحتياجات تكون أكثر تأثيرًا من تقديم المحتوىٰ المقنع أولا، وعلىٰ المتحدث بعد ذلك أن يقدم الحجج المؤيدة أولا حيث أن ذلك سيقوىٰ موقفة ويستعد لرفض الحجج المعارضة التي سوف تأتي بعد الإقناع بالحجج المؤيدة .

8- التأثير المتراكم والتكرار

التكرار من العوامل التي تساعد على الإقناع ويمكن أن يؤدي تكرار الرأي أو الرسالة إلى تعديل الإتجاهات العامة نحو أي قضية أو موضوع.

إلا أن التكرار في بعض الأحيان قد يسبب الضيق والملل ويتطلب ذلك أن يكون التكرار مع التنويع .

وقد أتضح أن الأفراد المستهدفين الذين عرض عليهم أكثر من سبب أو مبرر واحد اكثر استعداد للإقناع من الذين عرض عليهم مبرر واحد أو سبب واحد .

كذلك فإن الإقناع الناتج من التعرض المتراكم للرأي أو الموضوع أكبر من التعرض مرة واحدة. كي توصل فكرتك بنقاش مثمر بناء

1. ابدأ حديثك بالثناء علي الطرف الآخر وإظهار ثقتك في قدراته.
2. ابدأ بنقاط الاتفاق وابتعد عن نطاق الخلاف.
3. قدر أفكار محدثك وأظهر احتراما لها ولا تقل له أنه مخطئ.
4. لا تجادل.
5. إذا أخطأت فسلم بخطئك.
6. لا تغضب وكن لينا في حديثك.
7. دع الطرف الآخر يتولي دفة الحديث.
8. دع الطرف الآخر يحس أن الفكرة فكرته.
9. حبب العمل الذي تقترحه إلى صاحبك.

10- لا تصدر أوامر بل قدم اقتراحات مهذبة.

11. امتدح أقل الإجادة والفت الانتباه إلى الأخطاء من طرف خفي.

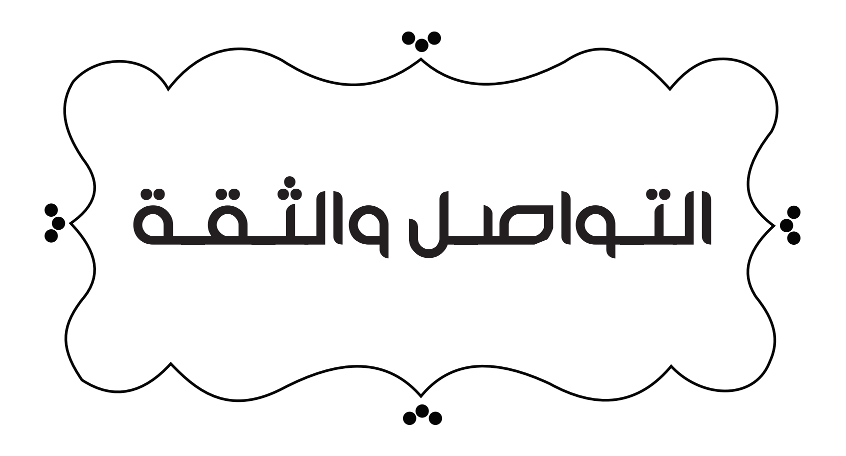
12. لا تكثر النقاش حتى لا يمل صاحبك.

13. أحذر آفات اللسان.

14. خاطب الناس على قدر عقولهم.

15. استعن بإخوانك الأكثر خبرة عند الحاجة.




التواصل والثقة

من منا يحتاج إلى مهارات التواصل الإجتماعي؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التي تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجة. كلنا نذكر تلك التوجيهات التي كنا نتلقاها في طفولتنا، مثل:

«لا تتكلم مع الغرباء» و«السلامة خير من الندامة»، والتي قد تشكل عندنا في فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحدّ من مهاراتنا الإجتماعية في التواصل مع الآخرين..

إن الانتقال إلى دور قيادي على مستوى العلاقات الإجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة في فتح الحوار في جلسة ما (ببساطة «كسر جمود الجو العام»)، قد يحمل معه جانبًا من المجازفة. ورغم أن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعورًا بالحرج، إلا أنه بإستطاعتنا تجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية.

1 - **التعريف بالنفس**: أول خطوة في الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن في قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمرة الأولى. والمسألة غاية في البساطة.. امش باتجاه أحدهم مبتسمًا وانظر إليه، ثم قل: «مرحبًا، أنا (فلان)». ومن يتبع ذلك سواء في مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شابًا أم كبيرًا في السن، سيكون قادرًا على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واظهر مودتك.. وبالطبع

هذا لا يعني مطلقًا أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شأن هذا أن يثير اللغط والشائعات في لمح البصر. ومن الضروري أيضًا أن تكون واثقًا من رغبتك في لقاء الطرف الآخر.

2- **التعريف بالآخرين:** بعدما تنتهي من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لابد من مراعاة القواعد الآتية:

- عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولًا؛ أي ذكر اسم الشخص الذي يفترض أن يلقى الإهتمام الأكبر من المجموعة.

- يتم تقديم الشخص الأصغر سنًا إلى الأشخاص الأكبر منه سنًا.

- يتم تقديم الرجال إلى النساء.

- يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

3- **مهارات المحادثة:** بعد الانتهاء من التعارف ننتقل إلى كيفية البدء في حوارات مع الآخرين.. فبعد بضعة تعليقات مختصرة يحين وقت الحوار الحقيقي.. لكن كيف؟

يحب الناس - عادةً - التحدث عن أنفسهم، وكل ما تحتاجه هو طرح بعض الأسئلة على الآخرين في الوقت المناسب كي تجرهم إلى ذلك، لكن هنا يجب الحرص على أن تكون الأسئلة المطروحة تتناسب مع طبيعة اللقاء، والابتعاد عن طرح قضايا حساسة (مثل السياسة، الدين، الصحة، المال ... الخ). إن إطلاعك على آخر التطورات في مختلف الميادين - من خلال

الجرائد والصحف والنشرات الإختصاصية - له أن يمدك بموضوعات جيدة لحوارات متنوعة. يحتاج الأمر إلىٰ بعض الجرأة، لكن القارئ الجيد والمطلع بإمكانه محاورة أي شخص في أية مناسبة.

والآن، بعد أن تمكنّا من فتح الحوار، من المهم معرفة كيف ننهيه.. كل ما عليك فعله هو أن تقول: «عذرًا، سررت جدًا بلقائك..» ويمكن إضافة «أظنني أرىٰ (زوجي، عميلي، مديري ...الخ)».

4- الانتقال من حالة «الضيف» إلىٰ حالة «المضيف»: إذا كنت مدعوًا إلىٰ حفلة استقبال أو اجتماع عمل، تكون أنت الضيف، لكن أن تتمكن من القيام بدور المضيف فهذا شيء رائع حقًا.

يكون «المضيف» (سواء كان شخصًا أو أكثر) متفائلًا وحماسيًا، بحيث يقوم بتعريف الآخرين بنفسه، يعرِّف الآخرين ببعضهم ويستخدم مهارات الحديث ويدير اللقاء بشكل جيد.. إضافة إلىٰ ذلك، فإنه يعكس ثقته بنفسه وطبيعته القيادية من خلال مهاراته الإجتماعية. ورغم أنها قد لا تكون من طبيعته، لكن بإستطاعته أن يجعل سلوكه الرفيع ودماثته يبدوان حقيقيين عندما يفضِّل الآخرين علىٰ نفسه. أما «الضيف» فيكون مترددًا في الإختلاط مع الآخرين، ينتظر جانبًا كي يقدمه المضيف إلىٰ باقي الضيوف. إنه ينتظر المبادرة من الآخرين، ويفتقر بشكل عام إلىٰ الجرأة والمبادرة. ويمكن أن يفسر الآخرون تصرفه هذا علىٰ أنه تكبُّر أو إنطوائية.

التصرف «كمضيف» يتطلب منا الخروج من دائرة راحتنا الخاصة،

ومحاولة تقديم الراحة للآخرين بعيدًا عن الأنانية بحيث ينظر الجميع إلى أولئك «المضيفين» على أنهم قياديين وواثقين بأنفسهم، ويتمنون ضمنًا أن تكون لديهم القدرة مثلهم على نشر السرور والراحة في تلك الملتقيات.

إن إتباع تلك الخطوات الأربع يمكّننا فيها «كسر جمود» مثل هذه الملتقيات- أكان هدفها العمل أو الترفيه. وإن القدرة على التواصل مع الآخرين ببعض المرح والانطلاق هو مظهر من مظاهر السلوك الجيد الذي يتمثل في تحقيق الراحة للآخرين بتفضيلهم على أنفسنا.

ربما يتطلب التحول من سلوك «الضيف» إلى سلوك «المضيف» أو المبادرة بتعريف الآخرين بأنفسنا جهدًا خاصًا، إلا أننا بالتمرين، سرعان ما سنمتلك الثقة بأنفسنا التي كنا نحاول تصنّعها أمام للآخرين.




مهارات الإتصال الفعال

ما هو الاتصال ؟

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو إجتماعية أو ثقافية، وتنبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع والتفاعل مع الآخرين.

ويقضي الموظف في المتوسط 75 ٪ من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرًا في الأفراد اللذين يعملون في الاتصال الجماهيري.

وظائف الاتصال

تؤدي عملية الاتصال الوظائف الآتية:

- نقل الرسالة من طرف إلى آخر.
- استقبال البيانات والاحتفاظ بها.
- تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها.
- التأثير في العمليات الفسيولوجية للجسم وتعديلها.
- التأثير في الأشخاص الآخرين وتوجيههم.

مكونات عملية الاتصال

مستقبل ------، رسالة ------، مرسل ---- تغذية مرتدة

معوقات الاتصال

يمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى 4أقسام رئيسية:

1- معوقات شخصية.

2 - قنوات الاتصال.

3 - اللغة والألفاظ.

4 - الاتصال غير اللفظي.

المعوقات الشخصية

قد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، منها تصنيف وتقسيم أفراد المجتمع أو القولبة Stereo typing، فإنها تؤدي إلى سوء استقبال وتفسير الرسالة، كذلك فان وجود خلفيات وأفكار متعددة لدي جماعة المستقبلين يؤدي إلى إدراكات متعددة وقد تكون متناقضة لدي المستقبلين.

مثال ذلك أن نجد سلوكا يتصف بالكرم من أحد مواطني بلدة تتسم بالحرص، فقد يثير ذلك تخوفا مما يستهدفه الشخص، بدلا من الترحيب بسلوكه الحميد.

قنوات الاتصال

قد يسبب سوء اختيار قناة الاتصال إعاقة وصول الرسالة.

مثال ذلك فأن نقل رسالة تتعلق بالإتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفهية ووجها لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضاء وغيرها.

وعلى العكس فان التعليمات والإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة، أو مكتوبة وشفهية معا إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو

تلقي تغذية مرتدة فورية.

اللغة والألفاظ

يسبب سوء تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة، نتيجة لإختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكم لدي المتلقين، ولذلك علي المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعني المطلوب.

وقد وجد أن بعض الكلمات الشائعة لها أكثر من 28 تفسيرًا، مثال لذلك عندما أعلن أحد المديرين ضرورة العمل بأقصى كفاءة إنتاجية، فقد فسرها البعض بضرورة زيادة الإنتاج مهما كانت التكاليف، وفسرها آخرون بضرورة ضغط نفقات الإنتاج، في حين فسرها آخرون بضرورة زيادة عدد العاملين لزيادة الإنتاج.

الاتصال غير اللفظي

يسبب عدم توافق الإشارات غير اللفظية مع الرسالة اللفظية عائقا لوصول الرسالة، وتؤدي إلى الإرباك والتشويش وعدم التأكد لدي المستقبل.

مثال لذلك أن يستدعي أحد المديرين موظفًا مجتهدًا ويبلغه بقرار نقله، بينما يكون ذهن المدير منهمكا في مشكلة أخري، فيستقبل الموظف الخبر على أنه عقوبة ما.

ولهذا يجب على المرسل الانتباه ليس فقط إلى الرسالة اللفظية بل أيضا إلى الرسالة غير اللفظية المصاحبة.

أقسام الاتصال

1 – شفوي أو مكتوب.

2 –لفظي أو غير لفظي.

3 – أفقي أو رأسي.

4 – رسمي أم غير رسمي.

لماذا نهتم بالاتصال غير اللفظي

1 –لأن عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية يشكل أحد معوقات الاتصال.

2 – يمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح أو تأكيد الرسالة اللفظية .

3 – التعبيرات غير اللفظية أكثر ثباتا بالذاكرة لأنها تري بالعين أو الحواس الأخرى.

4 – التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة علي توصيل الاتجاهات والمشاعر.

5 – ولأننا سندرس الاتصال اللفظي بالتفصيل في الجلسات التالية.

أقسام الاتصال غير اللفظي

يمكن تقسيم الاتصال غي اللفظي إلى 4 أقسام رئيسية:

1 – **اتصال مادي:** ويشمل تعبيرات الوجه، مستوى الصوت، تعبيرات وحركات الجسم.

2 - **الإشارات**: مثل الأعلام، إطلاق المدفعية 21 طلقة، البوق أو السارينة.

3 - **الرموز**: مثل استخدام رموز تدل على المكانة الإجتماعية أو الدينية أو العلمية.

4 - **استخدام الجماليات**: مثل استعمال الموسيقى أو اللوحات الفنية.

مظاهر الاتصال غير اللفظي

- اتصال ساكن «استاتيكي» .
- اتصال حركي «ديناميكي».

الاتصال غير اللفظي الساكن

1 - **الاتصال المادي**: يعبر عن حرارة المشاعر، مثل السلام باليد واتصال العين والربت وغيرها.

2 - **الوقفة**: تعبر عن مدي الرسمية أو الودية، مثل الاعتدال الارتخاء، طي اليدين أو الرجلين.

3 - **المسافة**: قرب أو بعد المسافة من الشخص الآخر تعتبر رسالة ودية في الثقافة الشرقية، إلا أنها قد تعني معاني عكسية في ثقافات أخري .

4 - **الاتجاه**: يتم الاتصال بين الأفراد وجها لوجه، أو جنبا لجنب، أو حتى بالظهر. يفضل المتعاونون الجلوس متجانبين، بينما يفضل المتنافسون التواجه.

الاتصال غير اللفظي الحركي

1 - **تعبيرات الوجه**: الابتسام والعبوس، رفع الحاجبين، التقطيب،

التثاؤب. ويلاحظ أن دلالاتها واحدة في معظم الثقافات.

2 – **الإيماء باليد**: هي الأكثر استعمالا والأقل فهما، حيث أن معانيها شديدة المحلية.

3 – **طريقة النظر**: اتصال العينين يعتبر من الطرق القوية في التأثير، فهي تنقل المشاعر بسهولة، كما يمكنها التعبير عن الاهتمام أو الملل.

تحليل بعض الحركات الشائعة

الحركة الأفقية «للأمام والخلف»

الشخص الذي يميل لتحريك يديه للأمام والخلف أثناء المناقشة، يميل لأن يكون مبادرا ومقداما، يتوقع منه الناس القدرة علي إحداث تغييرات جذرية في الموقع الذي يعمل فيه.

الحركة الراسية «لأعلا وأسفل»

الشخص الذي يميل لتحريك يديه لأعلا وأسفل أثناء السلام باليد، يميل لأن يكون شخصًا معبرًا، يتوقع منه الناس القدرة على ترويج الأفكار، وتسويق الخطط والبرامج الجديدة.

الحركة الجانبية

الشخص الذي يميل لتحريك يديه جانبيا، يميل لأن يكون مستمعًا جيدًا وناقلا جيدا للمعلومات، يتوقع منه الناس القدرة علي التوجيه ونقل الأفكار عن الآخرين.

حركة العينين

التحديق مباشرة في وجه محدثك يكون دلالة علي الصراحة

والوضوح، ويعطي إحساسا بالثقة. بينما تكرار النظر لأسفل يعطي إحساسا بالتواضع.

دوران العين في اتجاه علوي يعطي إحساسا بالتعب أو البحث عن معلومة غائبة

الإقتراب أو الابتعاد «عن محدثك»

لكل شخص مساحة يعتبرها حرمًا خاصًا به غير مسموح للجميع اختراقه، وكلما ازدادت مكانة الشخص ازدادت مساحة هذا الحرم، وقلت قدرة الآخرين علي اختراقه، وزادت قدرته علي اختراق حرم الآخرين.

و قد يعني الاقتراب الزائد من محدثك الحميمية، كما قد يعني التقليل من مكانته، ويكون الفيصل في ذلك للتعبيرات الأخرىٰ المصاحبة.

أسلوب التحدث

يعتبر أسلوب التحدث مكملا لمحتوىٰ الحديث، من لهجة، نغمة، ومعدل الكلمات. ويمكن لأسلوب الحديث أن يكون معبرًا عن الرسالة أو مفسرًا أو مؤكدا لها.

و لهذا يجب علي المتحدث أن يهتم بالصوت، ليس كناقل للرسالة، ولكن كجزء أساسي مكمل لها.

الصمت

الصمت من أساليب الاتصال التي يمكن استغلالها بأكثر من طريقة، بل يمكن استخدامه للتعبير عن معان متناقضة، حسب طبيعة كل موقف.

و على سبيل المثال فإن فترة صمت قد تستغل كفاصل بين أجزاء الرسالة، أو لخلق جو من التوتر. كذلك يمكن استغلالها للتعبير عن الإعجاب، أو عدم الإعجاب، أو التقدير أو الاحتقار، وذلك أيضا حسب التعبيرات المصاحبة.

حاول تجنب الحركات الآتية:

الحركات الآتية تؤدي إلى توتر المستمعين وتظهر توتر القائم بالعرض:

- اللعب بالسلسلة أو المفاتيح أو العملة النقدية.
- العبوس أو التقطيب.
- لعق الشفاه.
- تنسيق لشعر أو الملابس.
- وضع اليد في الجيب.




خطوط التواصل الناجح

معلوم أنه لكي نصل إلى علاقات يومية جيدة يجب أن نتفاعل وأن يكون بيننا اتصال متبادل. فالاتصال أو التواصل الجيد يضفي الأجواء الإيجابية على الاختلافات الحاصلة (مع صديق زميل زوج وفي المستويات المختلفة في المجتمع) في حين أن التواصل السيئ قد يؤدي إلى سوء فهم وولادة مشاعر غير إيجابية تتراكم لتتحول إلى تقليص الثقة وغيابها ونتائج سيئة.

يرى «فيشر وبراون» في كتابهما (كيف تكسب ثقة الناس وتؤثر في الآخرين)أن الاتصال السيئ يمكن أن يدمر الأرضية لعلاقات إنسانية ناجحة ويحددان في هذا الإطار ثلاثة عوائق أمام الاتصال الفعّال هي:

1- نفترض أننا لسنا بحاجة لأن نتحدث.

2- الاتصال بإتجاه واحد (عندما نحتكر الحديث والكلام ونحاول اجبار الآخرين على الإصغاء فقط).

3- نقدم رسائل (وجهات نظر وأفكارًا ورؤى) مشوشة أو متفاوتة المقاصد.

ويشير المؤلفان إلى أن حقيقة أن العواطف والأوضاع النفسية والعصبية ذات تأثير كبير ليس فقط فيما نقوله وكيف نقوله بل أيضًا فيما نسمعه وما لانرغب بسماعه. فإذا كنت غاضبًا أو خائفًا فسوف أترجم ما تقوله في ضوء حالتي العاطفية والنفسية والعصبية فيمكن أن أترجم عبارة عادية على أنها نوع من الإهانة أو التهديد أو التحدي.

وبغية مواجهة العقبات التي تحول دون التواصل الفعال (اجتماعيًا

كان أم مهنيًا أم سياسيًا) يقترح المؤلفان اتباع ثلاثة أساليب تقوم على الخطوات التالية:

1- استشر دائمًا قبل اتخاذ القرار.

2- اصغ بإيجابية.

3- خطِّط للعملية.

فالاستشارة ضرورية في جميع الحالات ولكنها شديدة الأهمية عندما يكون للقرار المنوي اتخاذه تأثيرات على عدد من الأشخاص والفئات والشرائح ولهذا تأتي الاستشارة المباشرة أو استطلاعات الرأي لتنبيه أصحاب القرار إلى ردود الفعل المحتملة بهذا الاتجاه أو ذاك إضافة إلى أنها تمنحنا الوقت للتفكير وتقليب الأمر من جميع جوانبه وتقلل بالتالي من المجازفة بإصدار قرارات مندفعة وضارة.

وإذا صممنا على إقامة اتصال ناجح فإننا يجب أن نتخلى عن احتكار الحديث والكلام والخطاب ونوزع الوقت بالتساوي بيننا حديثًا واستماعًا.

ويحذّرنا فيشر وبراون من خطورة الهيمنة المتمثلة بوجود طرف في العلاقة يتحدث كثيرًا جدًا ولا يستمع إلا قليلاً فيضيع بذلك فرصة معرفة وجهات نظر الأطراف المقابلة ولا يخلق أجواء تواصل مثمر.

إنّ الخطوة الأولى في التواصل الإيجابي أن نكون مدركين لأهمية الإصغاء للآخر مهما كانت آراؤه بعيدة أو مختلفة أو غريبة. وأسوأ شيء يمكن أن يحدث في جلسة عادية أو رسميّة أو تفاوضية احتكار شخص ما أو جهة معيّنة الحديث كله وعدم إعطاء الوقت الكافي ليعبر الآخرون

عن أنفسهم وما يجول في أذهانهم بحريّة ودون خوف من العواقب المترتبة على ذلك.

وبرأي الكاتبين فإنه لايوجد شيء يوضح أهمية الاتصال المتبادل أكثر من العلاقة الثقافية المتبادلة ومعرفة كل جهة أفكار وأطروحات وأهداف الجهة الأخرى.

فربما يعيش عالم متخصصٌ بشؤون الإنسان سنوات طويلة في أحد المجتمعات محاولًا أن يتعلم لغة السكان وعاداتهم قبل أن يبدأ فعلًا في فهم ما يسمعه ويراه.فاللغة وحدها لاتكفيولن يفهم المرء الدلالات الحقيقية للكلمات والحركات والإيماءات والصمت ما لم يفهم مضامينها وخلفياتها الثقافية والإجتماعية. والحلّ يكمن في إعطاء الآخرين الفرصة الكافية ليعربوا بصراحة عن أنفسهم ولكنّ ذلك لايحصل دون كسب ثقتهمبالإصغاء التام إلى آرائهم وأفكارهموالتعاطف مع مخاوفهم وهواجسهم والاحترام الصادق لمعتقداتهم وشعائرهم وعاداتهم وتقاليدهم وتفهم حاجاتهم وتطلعاتهم بصرف النظر عن الاتفاق أو الاختلاف بشأنها.

ويؤكد فيشر وبراون أننا يمكن أن نقيس مهارات الإصغاء بسؤال أنفسنا عن مدى معرفتنا العميقة بالأطراف الأخرى وهل ندرك حقيقة ما نشعر به حيال القضايا الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية المطروحة.. هل نعلم ما الأشياء المهمة والجوهرية والأساسية لدى هذه الأطراف؟!.. وما توجهاتها الحالية والمستقبلية؟!.. فإذا لم نستطع الإجابة على أسئلة مفصلية مثل هذه وغيرها فإننا نحتاج إلى الإصغاء

بعناية أكثر وصبر أوسع وأعمق وأكبر.. لكنّ ما يسبق ذلك على الإطلاق هوالاعتراف بوجود وتمايز تلك الفئات والجماعات والأطراف المختلفة.

أول خطوة في فن الصداقة:

أول خطوة في فن الصداقة هي أن تكون صديقا ثم موضوع الإلتقاء بالأصدقاء يأتي طواعية لكي تكون صديقا عليك أن تبدأ بأن تكون صديق نفسك وأن تكون صادقا من أعلى مستويات روحك وأفضلها وأن تنحاز بنفسك للثبات وتحمل قيم الإنسان التي تكون النمو والتقدم.

حتى تكون صديقا على الإنسان أن يناضل من أجل أن يكون كما الظل لصخرة عظيمة في أرض شاقة وأن يكون مصدر مأمن وملجأ وقوة لهؤلاء الذين لا يستطيعون المشي في الظلام .

حتى تكون صديقا عليك أن تصدق بوراثة الخير في الرجال وبعظمتهم الممكنة عليك أن تعاملهم بروح كبيرة وأن تتوقع إجابة نبيلة .

حتى تكون صديقا عليك أن تكافح من أجل رفع معنويات الناس وليس طرحهم أرضا .

أن تشجعهم ولا تثبط من همتهم وأن تكون قدوة ملهمة للآخرين.

حتى تكون صديقا عليك أن تكون حساسا وسريع الإستجابة للأحلام وأن تسعى بالآخرين وتظهر إعجابا صادقا في الخدمات التي تقدم من قبلهم فهي بدورها تغني وتخصب حياتك .

حتى تكون صديقا عليك أن تغلق عينيك أمام عيوب الآخرين وأن تفتحها لعيوبك أنت.

حتى تكون صديقا عليك أن لا تحاول التغيير والتأنيب بل اسع

جاهدا فقط لجعل الآخرين سعداء إذا استطاعت.

حتى تكون صديقا على الإنسان أن يكون نفسه عليه أن يكون قد انتهى من النفاق والتكلف الزائد والتظاهر عليه أن يقابل ويختلط مع الآخرين ببساطه وهدوء وتواضع .

حتى تكون صديقا على الإنسان أن يكون متسامحا عليه أن يمبك قلبا متفهما وطبيعة تتسم بالغفران.

على دراية بأن كل الرجال يتعثرون من وقت إلى آخر وأن الذي لا يخطئ أبدا لا ينجز في حياته أبدا.

حتى تكون صديقا على الإنسان أن يشد يديه بأيدي هؤلاء الذين يعملون من أجل المبادئ العظيمة والأهداف والأسباب العظيمة أيضا عليه أن يضع قوته في دفع العجلة حتى يساعد في تحقيق الأهداف المشتركة .

لتكون صديقا على الإنسان أن يسير إلى أكثر من نصف الطريق مع زملائه عليه أن يحييهم أولا ولا ينتظر ليحيوه عليه أن يطلق أشعة الروح التي تفيض بالخير والطيب.

حتى تكون صديقا عليك أن تدرك بأنه ليس هناك إنسان على علم بكل الإجابات وإن عليك إضافة كل يوم لتعلم كيفية الحياة على نحو ودي .




بين التواصل والتعامل

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظرًا لاختلاف طباعهم .. فليس من السهل أبدًا أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين .. وفي المقابل من السهل جدًا أن نخسر كل ذلك .. فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

إن كل شخص منا يملك قوى مختلفة الأنواع ولكنه يخفق في استخدامها وهذا هو السبب الذي جعل ديل كارينجي مطور الدروس المشهورة في تنمية الذات ومدير معهد كارنيجي للعلاقات الإنسانية أن يضع كتاب « كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس؟» الكتاب الذي ترجمه عبد المنعم الزيادي.

من المفارقات أن هذا الكتاب عندما وضعه كارنيجي، كان يعامل كمرجع لطلبة معهده الذى يحمل اسمه وعندما طرحه للبيع كان يأمل أن يبيع منه على الأكثر 30 ألف نسخة، فإذا بالكتاب يباع منه ثلاثة ملايين نسخة في أمريكا وحدها. ووصف الكتاب بأنه «أكثر الكتب انتشارًا في التاريخ البشري وسرعان ما انطلق شعاع الكتاب خارج موطنه – أمريكا– ليترجم إلى ستة وخمسين لغة منها اللغات الأفريقية».

ست طرق لمحبة الناس

القاعدة الأولى (أن تظهر إهتمامك بالناس) .. كتب «الفرد أدلر» عالم النفس النمساوي الشهير كتابا أسماه «ما ينبغي أن تعنيه لك الحياة» يقول فيه: «إن الشخص الذي لا يهتم بالآخرين هو أحق الناس بمعاناة شدائد

الحياة، وفي مثل هذا الشخص تتجلى الخيبة الإنسانية في مختلف صورها».

فإذا نحن أردنا اكتساب الأصدقاء، فلنضع أنفسنا في خدمة غيرنا من الناس، ولنمد لهم يدا مخلصة نافعة مجردة من الأنانية والمصلحة الذاتية، ومن ثم ينصحك المؤلف بأنك إذا أردت أن تحب الناس وأن تظهر إهتماما بهم.

القاعدة الثانية هي (الابتسام)، إن تعبيرات الوجه تتكلم بصوت أعمق أثرا من صوت اللسان، ويتساءل المؤلف على لسانك: فإذا لم تستشعر حافزا على الابتسام فماذا تفعل؟

ويجيبك قائلا: اقسر نفسك على الابتسام. وإذا كنت وحدك فاقسر نفسك على الصفير المرح أو التمتمة بالغناء، وثانيا: اظهر بمظهر الشخص السعيد، فلن تملك بعد قليل إلا أن تستشعر السعادة الحقة.

فالسعادة لا تعتمد في شئ على العوامل الخارجية، بل جل اعتمادها على داخلية النفس، والسعادة ليست ما تملك، ولا من أنت، ولا أين أنت، ولا ماذا تفعل، وإنما السعادة هي رأيك فيها ونظرتك إليها.

وينصحك المؤلف قائلا: إذا غادرت باب بيتك، فارفع رأسك، واملأ رئتيك بالهواء، وحيي أصدقائك بإبتسامة مشرقة، وبث الروح في كل مصافحة.

لا تخش أن يساء فهمك، ولا تضيع لحظة في التفكير في خصومك، بل حاول أن تتبين هدفك جيدًا في ذهنك، ثم تقدم إليه مباشرة.

احصر ذهنك في الآمال الكبار التي تريد تحقيقها، وسوف تجد بمرور الأيام أنك تقتنص الفرص في غير وعي منك لتحقيق هذه الآمال.

إذا لم تفعل هذا توقع المتاعب

تعلم الذكاء في التعامل مع الآخر

أن تنادي الناس بأسمائهم الأولى، وهذه هي القاعدة الثالثة لكي تكسب حب الناس فاسم الرجل أجمل وأحب الأسماء إليه، فإذا التقيت بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل وأسماء ذويه المقربين، واعرف طبيعة عمله وآرائه العامة واحتفظ بتلك المعلومات في ذهنك كجزء من الصورة التي تختزنها في مخيلتك لهذا الصديق، فمتى التقيت به ثانية وسعك أن تربت على كتفه وتسأله عن أولاده وزوجته، ولا عجب إذن أن يكون لك على مر الأعوام معارف وأصدقاء يفوق عددهم الحصر.

وإذا سألت أكثر الناس، لماذا لا يتذكرون الأسماء لانتحلوا لأنفسهم العذر بكثرة المشاغل!، ولكنهم على الأرجح ليسوا أكثر انشغالا من فرانكلين روزفلت الذي كان يذكر أسماء صغار العمال الذين يلتقي بهم.

إننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب نتبادل بضع كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى أن نذكر اسمه عندما يحيينا لينصرف.

كيف تصبح محدثا بارعا؟

القاعدة الرابعة تتلخص في أن تكون مستمعا طيبا، وتشجع محدثك على الكلام عن نفسه الأمر الذي يصفه المؤلف بأنه أعلى ضروب الثناء الذي يمكن أن تضفيه على محدثك.

يقول كارينجي: حتى أشد الناس جفافا في الطبع، وغلظة في القول لا يملك إلا أن يلين إزاء مستمع صبور عطوف...مستمع يلوذ بالصمت إذا أخذ محدثه الغاضب يصول ويجول كالحية الرقطاء وهو ينفث سمه هنا وهناك!

ولكي تصبح محدثا بارعا كن أولا مستمعا طيبا، وفي ذلك نذكر المثل القائل: «لكي تكون هاما كن مهتما».

اسأل محدثك أسئلة تظن أنه سيسر بالإجابة عنها. شجعه على الكلام عن نفسه، وأعماله، وعن المجال الذي تخصص فيه وتذكر أن محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته أكثر بمائة ضعف من إهتمامه بك، وبمشكلاتك وإن ضرسا يؤلمه لهو أهم عنده من مجاعة تحيق بأهل الصين، أو كارثة تنزل بأهل إفريقيا...فاجعل ذلك نصب عينيك في المرة التالية التي تبدأ فيها مناقشة.

تحدث بما يسعد محدثك!

الإبتسامة مفتاح القلوب

يخبرك المؤلف أنه لكي يسرّ بك الناس فاتبع القاعدة رقم 5 تكلم فيما يسر محدثك ويلذ له.

ويروي المؤلف على لسان «وليم ليون فيلبس» أستاذ الأدب السابق بجامعة «ييل» الذي كتب في مقالة عن «الطبيعة الإنسانية» يقول فيها:

«عندما كنت في الثامنة من عمري، اعتدت أن أمضي عطلة نهاية الأسبوع في ضيافة عمتي وذات مساء حضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر، وكنت في ذلك الحين شغوفا بالقوارب، فما أن علم الزائر بذلك حتى صب حديثه معي عن القوارب. وكل ما يتصل بها.

وقد ترك حديثه في نفسي أحسن الأثر وأبقاه، فلما انصرف سألت عمتي من هو، وما سبب اهتمامه بالقوارب؟ فأنبأتني عمتي أنه محام من نيويورك، وأنه لم يهو القوارب في يوم من الأيام! فسألتها لماذ إذن صب حديثه كله عن القوارب؟ فقالت: لأنه رجل لطيف الشمائل، رأى أنك

مهتم بالقوارب فتكلم عن الشئ الذي عرف أنه يهمك أكثر من سواه!».

كيف يحبك الناس

القاعدة السادسة هي أن تسبغ التقدير المخلص على الشخص الآخر، عبارات كهذه «آسف لإزعاجك» أو «هل أطمع في..» و«هل تتفضل»، و«هل تسمح..»، و«إني أشكر لك..» تفعل فعل السحر في نفوس الناس، وتقطر الزيت في عجلة الحياة اليومية التي تدور متشابهة في سأم وملل!

هل تعتبر نفسك أرقى من الهندوكي؟! هذا ظنك أنت! أما الهندوكي فيشعر بسموه عليك، حتى إنه لا يمس طعاما وقع عليه ظلك.

عليك أن تذكر قول: «كل شخص ألقاه، يفوقني في ناحية واحدة على الأقل، وفي هذه الناحية يمكن أن آخذ عنه وأتعلم منه».

فن القيادة

لكي تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستبد عنادهم ابدأ بالثناء أولا، فقد نقل عن الرئيس «كالفن كولدج» أنه عبر لإحدى سكرتيراته ذات مرة عن إعجابه بثوبها وأنها تبدو جميلة فيه، ولعل هذا أجمل مديح قاله الرئيس الصامت كما كانوا يلقبونه، حتى أن الفتاة ارتبكت ثم أردف كولدج: «لا تقفي جامدة هكذا، فقد قلت ما قلت لأروح عنك، ورجائي أن تهتمي من الآن فصاعدًا بالمحافظة على مواعيد العمل».

أيضا من ضمن القواعد التي تضمن لك قيادة الناس «دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه» وكما يشير المؤلف نحن نعمد توا إلى إيذاء مشاعر الآخرين، ننتقد الطفل علنا وأمام الأغراب، دون أن نقدر الجرح الغائر الذي نصيب به كبرياءهم، بينما بضع دقائق من التفكير، وكلمة مهذبة أو

اثنتين، وإدراكا تاما لوجهة نظر الشخص الآخر، كفيلة بأن تخفف من وطأة اللطمة، وتكسر حدتها، فدعنا نذكر هذا في المرة التالية التي تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل.

إني لأعجب لماذا لا نستخدم المديح بدلا من الانتقاد؟ لماذا لا نمتدح أقل الإجادة؟ فهذا يحفز الشخص الآخر حتما على مواصلة الإجادة!

اجعل الشخص الآخر يدرك أن لك فيه ثقة، ولك بمقدرته إيمانا وأن له موهبة لم يتعهدها كما ينبغي، تجده يتدرب حتى يبرز ويتفوق.

هناك سيدة كانت تتبرم بالصبية الذين يلهون أمام بيتها ويفسدون الزرع النابت في مدخله، وقد جربت معهم اللوم والتعنيف ولكن بلا جدوى، وأخيرًا حاولت أن تضفي على أسوأ الصبيان في العصبة وأكثرهم عبثا مركزًا وسلطانا ونصبته مشرفا على حديقة منزلها، فكان نتيجة ذلك أن أوقد الصبي نارًا خلف البيت وحمى فيها قضيبا من الحديد وهدد أن يكوي به كل من يطأ الحديقة بقدمه! هكذا الطبيعة الإنسانية!

كيف تسعد حياتك الزوجية؟

النكد يدمر حياتك الزوجية

«أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية» ألا وهو النكد الذي يعد أقسى المبتكرات الجهنمية التي افتنّ في اختراعها أبالسة الجحيم لتحطيم الحب..وهو أعظمها فتكا. إنه كلدغة الحية الرقطاء، ليس له دواء!.

يقول القاضي «بس هامبورجر» الذي ظل أحد عشر عاما قاضيا لمحكمة (الصلات الشخصية) في نيويورك، ونظر آلافا من حالات الهجر والانفصال بين الأزواج، إن الأسباب الرئيسية التي يهجر الرجال بسببها منازلهم هي أن زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنغيص.

إن الإهتمام باللفتات البسيطة - كما يقول مؤلف الكتاب- من شانها أن تحقق السعادة الزوجية، يجمع الناس على أن الزهور هي لغة الحب وأنها على صمتها أبلغ من كل بيان وهي مع هذا لا تكلف كثيرا فباعتها في كل ركن من أركان الطريق، وباقاتها لا تكلف أكثر من دراهم معدودات، ولكنك متى عرفت كم يندر أن يحمل الزوج لزوجته باقة منها، لحسبت أنها من أفدح الأشياء ثمنا وأصعبها منالا!

ويقول القاضي «جوزيف ساباث» الذي فصل في نحو أربعين ألف خلاف بين الأزواج: «إنك لتجد التوافه دائما في قرارة كل شقاء زوجي، فإغفال الزوجة مثلا عبارة (مع السلامة) تقولها لزوجها وهي تلوح له بيدها أثناء انصرافه إلى عمله في الصباح شئ تافه ولكنه كثيرًا ما أدى إلى الطلاق». لا تهمل اللفتات البسيطة فإن لها في الزواج شأنا كبيرًا.

ومن أهم الخطوات التي تساعدك في تحقيق السعادة الزوجية المنشودة يقول المؤلف: «أهم ما يلي العناية بإختيار الرفيق المناسب هو التزام حدود اللياقة بعد الزواج. فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع أزواجهن كما يلتزمنها مع الأغراب، لعضّ كل زوج لسانه إذا اندفعت إليه قوارص الكلم».

إن اللياقة تستطيع أن تحجب عن الأنظار الباب الشائه الصدئ، وتشف عما ورائه من الزهور المتفتحة الجميلة.




التأثير في الآخر

ابتسم

الابتسامة تقول اني أحبك، فأنت تجعلني سعيد وأنا سعيد برؤيتك، وكل شخص تبتسم له ستجده تلقائيا يبتسم لك، وستجد الجميع يبتسمون لك، ويحبونك

تذكر الأسماء

أي شخص يهتم ويعتز بإسمه أكثر مما يهتم بجميع الأسماء الموجودة على الأرض، فإذا ناديته باسمه ونطقت به بسهولة، فانك ستترك في نفسه أطيب الأثر وتشعره بأهميته وبالتالي تكسب محبته وتعاطفه.

أظهر إهتمامك بالآخرين

الناس لا تهتم بك بل يهتمون بأنفسهم، فإن أهتممت بهم أكتسبت صداقتهم، فتذكر تواريخ ميلادهم، والمناسبات مثل الأعياد والأفراح والأمراض، وكذا الرد على التليفون بطريقة ودية مع إظهار الابتهاج في الحديث، والإهتمام بإهتماماتهم مثل هواياتهم مثلا.

تذكر دائماً أن الإنسان الذي لا يهتم بالآخرين هو الذي سيعاني من مصاعب الحياة، والمرء يستطيع كسب إهتمام وتعاون أشهر الناس عن طريق إبداء إهتمامه الشديد بهم.

كن مستمعا لبقاً

إن أردت أن تكون متحدثا لبقا، فكن مستمعا متنبها وأنصت بإهتمام واسأل ما يحلو للشخص الآخر الإجابة عليه، وشجعه للتحدث عن نفسه وعن منجزاته، فأي إنسان يهتم بنفسه ورغباته ومشاكله أضعاف

إهتمامه بك وبمشاكلك، فالألم الذي يصيب أسنانه هو أهم عنده من خمسين زلزال.. فالقدرة على الإنصات نادرة أكثر من أي صفة أخرى، وهو من الصفات الهامة في نجاح المفاوضات.

تحدث عن الأشياء التي هي موضع إهتمام الآخرين:

الطريق الرئيسي لقلب الإنسان هو محادثته عن الأشياء التي يعتز بها، فلو لم تكتشف ما الذي يثير إهتمام وحماسة الشخص الآخر منذ البداية لما استطعت كسب مودته أو تحقيق غايتك.. فطبيعة النفس البشرية حب الإستماع للأشياء التي تعتز بها، ولذا فإنها كانت أقرب طريق لإثارة إهتمام الناس.

لا تنتقد دائما.. واحترم أراء الآخرين

إذا حذفت الانتقاد الدائم من أسلوبك ولم تقل لأحد أنه مخطئ، واستخدمت بدلا منه الثناء والتقدير، وامتنعت عن الكلام بما ترغب شخصيا وحاولت التطلع من خلال وجهة نظر الآخرين؛ فستجد نفسك رجلا مختلفًا كليا وأكثر سعادة وأصدقاء، وتلك هي الأمور المهمة في الحياة.

بإستطاعتك أن تقول لأي إنسان أنه مخطئ، فهل تريده أن يوافقك على ذلك؟ أبدًا.. فأنت وجهت له ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وكبريائه واحترامه لذاته، وبذلك بثثت فيه الرغبة في إعادة الضربة لك، ولن تجعله يحيد عن رأيه لأنك مسست شعوره.

فإن أخطأ شخص أليس من الأفضل أن تبادر بالقول: حسنا إن لي رأيا آخر وربما أكون مخطئًا؟؟ فالتوقف عن اتهام الناس سيعود علينا بنتائج جيدة.

لا تجادل

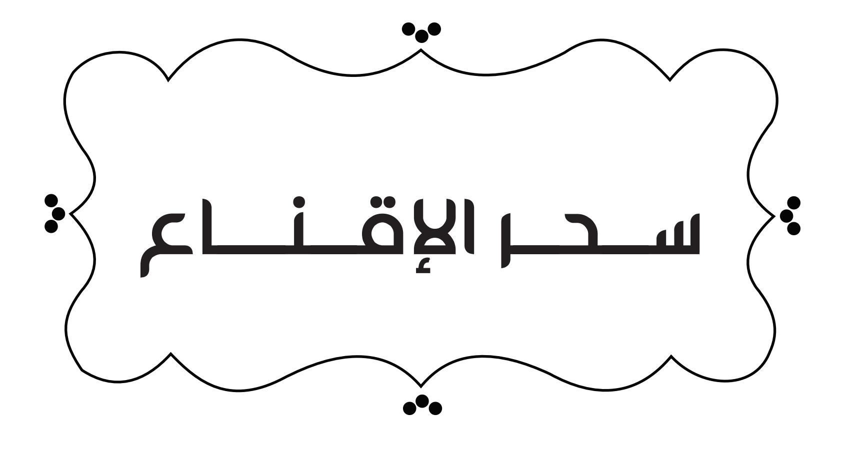
فإنه لا يمكنك الظفر بنقاش وأفضل طريقة للخروج من الجدل بأفضل النتائج هي أن تتجنب الجدل؛ لأنك إن خسرتها ستخسرها، وإن ربحتها ستخسرها؛ لأنك ستشعر بالرضي ولكن الشخص الآخر؟ لقد جرحت كبرياؤه وجعلته يشعر بالنقص، وسيحتقر فوزك وبذلك تكون قد خسرته، ولن تستطيع إرغامه على الاعتقاد بما هو ضد إرادته... يمكن أن تكون على حق وتبقى كذلك في جدالك، لكنك إن أردت أن تغير تفكير الشخص الآخر فإنك ستفشل كما لو كنت مخطئا تماما.

تحدث بطريقة ودية دون غضب

إذا كنت في قمة غضبك وأفرغت غيظك على الآخرين فإنك ستستريح، ولكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل سيشاركك راحتك هذه؟ وهل لهجتك الحادة وأسلوبك العدائي يسهل أمر مشاطرتك الرأي؟ وهل يكون هذا فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟

إن الناس لا يمكن إجبارهم على الإتفاق معي أو معك، ولكن يمكن قيادتهم لذلك إن كنا في غاية اللطف والتودد معهم؛ وهذا ما يفعله رجال الأعمال من محاولة التودد والتقرب من المضربين، والمحاميين وما يستخدمونه من أسلوب التودد في مرافعاتهم للتأثير على القضاة.




سحر الإقناع

إن الطريقة الطبيعية التي يمارسها معظم الناس للجوء إلى إقناع الآخرين بارآئهم وأفكارهم هي النقاش والجدال ومحاولة الحط من قيمة معارضيهم. والنتيجة تكون غير طيبة على الإطلاق سواء اقتنعوا أم لم يقتنعوا. ومن الأخطاء التي يرتكبها الكثيرون أنهم ينظرون إلى من يعارض أفكارهم وارآئهم على أنه المعارض الذي يجب التغلب عليه بطريقة أو بأخرى ولكن الحقيقة غير ذلك؛ فإن ما يجب أن نبتغيه ونحصل عليه هو إقناعهم ودفعهم إلى أن يغيروا ارآئهم أو أفكارهم وليس هزيمتهم أو تحطيمهم نفسيا على الإطلاق. فنحن نريد أن نكسبهم لصفنا لا أن نضعهم ضدنا ونلغي الفكرة عند غالبيتهم بأن مسألة معارضة الناس لأفكارهم هي بمثابة تهديد وصفعة موجهة للذات وعليه يقومون بالرد بطريقتهم التي تملكها الانفعال والروح العدائية في بعض الأحيان.

ويلعب الإقناع دورًا رئيسيًا وحيويًا في حياة أي فرد، فالوالد في بيته يريد أن يقنع الأسرة بوجهة نظره، والمسؤول في موقعه أيًا كان يريد أن يقنع المرؤوسين، والتاجر يحاول إقناع الزبائن، والتربوي يسعى لإقناع طلابه والإعلامي يريد إقناع المُتلقي والسياسي يريد إقناع الجمهور بجدوى سياسته وأهمية برامجه، ورجل العلاقات العامة يسعى لتسويق المنتجات والخدمات لدى الجمهور المستهدف، ولذا فإن للإقناع دورًا رئيسًا في الحياة التي تعتبر ميدانا للاتصال؛الذي يعد عملية إنسانية وحياتية ذات جانب اجتماعي ونفسي لا تستقيم الحياة الإجتماعية وتكتمل إلاّ بها، ويأتي الإقناع ليضطلع بالدور الرئيس والمهم في الاتصال.

مفهوم الإقناع

يعرف الإقناع بأنه عملية إحداث تغيير أو تعزيز لموقف أو لمعتقد أو لسلوك ما فهو عبارة عن نتيجة تصل إليها من خلال تبني أسلوب اتصالي تستخدم فيه أدوات التأثير.

كما يعرف بأنه الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوعٍ معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والإجتماعية لذلك الجمهور المستهدف

ونلاحظ من التعاريف السابقة أنها تشير إلى أن الإقناع يتمثل في قدرة التأثير على العقل والفكر بهدف دفع الفرد أو الجمهور لتقبّل وجهة نظرنا بينما تهدف الدعاية إلى التأثير بشكل مباشر على عواطف ومشاعر ذلك الجمهور.

مبادئ الإقناع:

لما كان الإقناع يقوم على الاتصال الهادف إلى مخاطبة عقل الجماهير في محاولة لإقناعها بفائدة مضمون الاتصال وبالتالي كسب تأييدها كنتيجة للتقبل والرضا، فإنه يمكننا إعادة صياغة مبادئ الإقناع التي يستهدي ويسترشد بها العاملون في كافة المجالات الاتصالية لإقناع جمهورهم الذي يتعاملون وذلك على النحو التالي :

1. **مبدأ المعرفة:** أي الجماهير تأثير تطبيق على مصالحها.
2. **مبدأ الحركة:** حيث أن قبول الاقتراح مرهون بمعرفة الجماهير

لكيفية تطبيقه.

3. **مبدأ الثقة:** أي أن يصدر الاقتراح عن شخص أو منظمة ذات سمعة طيبة.

4. **مبدأ الوضوح:** أن يُصاغ الاقتراح بشكل واضح دون غموض.

أهمية الإقناع في الحياة

من الصعوبة أن يتقدم ويتطور مجتمع لا يملك القناعة الكافية بضرورة الأخذ بوسائل الحضارة المتقدمة من تكنولوجيا صناعية وزراعية وتقنية اقتصادية ومهنية وغيرها... ومن هنا نلمح ضرورة الإقناع، ونشعر بأهميته في أمور الحياة المتعددة ومدىٰ الحاجة إليه في الأمور الدينية. كما أن الإقناع في أمر ما ليس من الضروري أن يكون بصورة مباشرة وموجهة لكل شخص بعينه، لأن ذلك قد يصعب تحقيقه دائمًا... ولأن التأثر والتأثير الجماعي يشكل نوعًا من الإقناع ويؤدي إلىٰ التقليد .

فلكي تقنع مزارعين بسطاء باستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في الزراعة لابد أن يشاهدوا النتائج أولًا، ولذلك يجب أن يستخدم هذه التكنولوجيا الميسورون وبعد ذلك يقتنع باقي الأفراد، ويمكن أن تتكرر العملية ذاتها بالنسبة للحاسب الآلي لتطوير الإدارة في المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة، فالكثير من أصحابها وممن يقومون عليها ليست لديهم القناعة الكافية بالدور الكبير الذي يقوم به الحاسب الآلي، ومهما شرح لهم وجرت معهم محاولات للإقناع بجدوىٰ ذلك فمن غير الممكن التسليم بنجاح هذا الأمر، ولكن تطبيق ذلك في

المؤسسةٍ ما مشابهة لتلك ومشاهدة النجاح الباهر والأداء الكبير لهذا الحاسوب، عندئذٍ ستكون تلك عملية إقناعية جيدة، وهي بالطبع ليست مباشرة، فكل صاحب مؤسسة سيحاول الحصول على ذلك الحاسوب واستخدامه في إدارة أعماله، الأمر نفسه سوف يتكرر مع باقي المؤسسات بسبب عامل التأثر والتأثير.

محركات الإقناع

اتفق عدد من علماء النفس الباحثين في مجال الإقناع والتأثير على أن هناك سبعة محركات أساسية تولد لدينا الإستجابة. فمن خلال الملاحظة والبحث وجد ان محترفي الإقناع يحسنون إستخدام هذه المحركات لدفع الآخرين نحو الإستجابات المرغوبة وهذه المحركات هي:

- التبادل.
- الولاء.
- السلطة.
- الندرة.
- إتباع الجماعة.
- المودة.
- المقارنة.

مراحل الاقتناع

يمر الإنسان بخمس مراحل قبل أن يقتنع بما يعرض عليه سواء كانت فكرة أو منتج على افتراض انه شخص سوي وراشد وهذه المراحل هي:

1 – الإهتمام.

2 – التقويم.

3 – الوعي.

4 – التجربة.

5 – الاقتناع.

مراحل الاقتناع

1- **الوعي**: عندما يعي الانسان رسالة معينة سواء كانت سمعية أو بصرية أو حسية؛ كرؤية إعلان أو قراءة خبر أو حضور برنامج تدريبي فإنه يكون قد انتقل من عدم الوعي بالشئ إلى الوعي به فيدفعه ذلك إلى المرحلة الثانية.

2- **الإهتمام**: يهتم الانسان بالافكار الجديدة التي أصبح يعيها ويبدأ بالبحث عن التفاصيل حول تلك الفكرة او المنتج فيبدأ لديه الفضول وجمع المعلومات.

3- **التقويم**: يتم فيها تقويم الأفكار أو المنتجات التي جذبت تفكيره ويبدأ بوضع معايير موجودة في ذهنه مثل: مدى ملائمة السعرأو الحاجة للمنتج

4- **التجربة**: يقوم الشخص بتجريب المنتج أو الفكرة ويختبر مدى جودته وملائمته لإحتياجاته وذلك بتجربته عن طريق العينات أو العمل بالفكرة . ليصل بعدها إلى المرحلة الأخيرة وهي الاقتناع.

5- **الاقتناع**: يصل الشخص إلى هذه المرحلة إذا نجحت الفكرة أو المنتج الذي قام بتجربته ويعبر عن اقتناعه بشراء المنتج أو العمل بالفكرة

أو الدفاع عنها.

نجاح عملية الإقناع

من أجل سير عملية الإقناع بصورة سلسة وحتى لا تضيع الجهود سدى لابد من مُراعاة بعض العوامل في عملية الإقناع التي نريد إيصالها إلى الجمهور فيتقبل مضمونها ويتبنّاه وهذه العوامل هي:

عناصر العملية الإقناعية

لابد لأي عملية مهما كانت طبيعتها وأيا كان مجالها أن تحتوي على عناصر تضع حدودًا واقعية لهذه العملية، والعملية الإقناعية تعتبر إحدى أهم العمليات التي تحتاج هذه العناصر، وذلك للطبيعة الخاصة التي تحتويها، ولدخولها في جميع مجالات الحياة دون استثناء، ومن خلال الفقرات القادمة نستعرض هذه العناصر، ولكن في البداية ولكون عملية الإقناع تعتبر في الأساس عملية اتصال فسوف نقوم بشرح مبسط لعملية الاتصال حتى نتمكن من تقديم توضيح أكثر شمولًا لعناصر العملية الإقناعية .

عملية الاتصال:

إن أي تفاعل بين أي شخصين أو جهتين مختلفتين يعتبر بالدرجة الأولى اتصالًا، وهذا الاتصال يتم من أجل إيصال المعلومات، تغيير المواقف والأساليب، أو تحريك الأطراف الأخرى لتلبية حاجة ما أو تنفيذ أمر معين، وهناك العديد من التقسيمات التي تحتويها عملية الاتصال، ولكن وبشكل مختصر وعام يمكن القول أنها تتكون من العناصر التالية

التي تركز على النفس والتي يبينها الشكل اللاحق:

- الإرسال والاستقبال: الفهم، الإدراك، والوعي .
- وضع وفك الرمـوز: التفكير، والتحليل .
- الإحســـــاس: المشاعر، والعواطف .
- التـحـكـــم: الإرادة، اتخاذ القرارات .
- جـهـاز الارتكاز: الجسم .

كما أن عملية الاتصال يمكن أن تكون وبشكل أساسي عملية تفاعلية؛ فالمرسل يصبح مستقبلًا، والمستقبل يصبح مرسلًا، وبالتالي تنشأ تفاعلات أكثر تعقيدًا لهذه العملية مما يجعل خطواتها تحتاج إلى درجة أكبر من اليقظة والانتباه حتى يتم تجنب دخول أي عمليات تشويش، سواء أكانت مقصودة أو غير مقصودة، والشكل التالي يوضح عملية الاتصال حسب هذا الأسلوب :

وهكذا فإن على الشخص الذي يرغب بإقناع الآخرين بأفكاره إعداد نفسه للرسائل المرتدة التي يمكن أن تصل إليه من الأشخاص الذين يتفاعل معهم حتى يتمكن من تحليلها بشكل أفضل، وبالتالي حصوله على درجة أعلى من الوضوح لأفكاره، وإقناع الآخرين بصورة أقرب إلى الكمال من خلال تلبية متطلباتهم وخصوصا المعنوية منها .

وبما أن عملية الإقناع هي إحدى عمليات الاتصال التي تتم بين أفراد المجتمع فإن عناصر هذه العملية لابد أن تكون امتدادا لعناصر عملية الاتصال ومع الخصوصية التي تحتلها عملية الإقناع فيمكن القول أنها تتكون من العناصر التالية :

كيفية تحقيق الإقناع بفعالية

يمكنك تحقيق الإقناع للآخرين من خلال إتباعك للشروط التالية:

- **لا تُنَاقِض الآخرين أبدًا** : قد يحمل الآخرون آراء مختلفة عن آرائك وإذا اعترفت بقيمة آرائهم بدلًا من إبلاغهم أنهم على خطأ سيكون من المحتمل أكثر جعلهم يستمعون إلى آرائك ويُنْصتون لها.

- **التكيّف مع الآراء والأفكار الأخرى** : إذا كنت متقبّلًا لأفكار الآخرين التي قد تختلف عن أفكارك يشعر هؤلاء بأن أفكارهم تستحق الكلام والاستماع . ومن خلال إظهارك لهم أنك فهمت ما هم مهتمين له وإهتماماتهم فإنك تشير إلى أنك ترى الأمور من منظورهم أي من خلال وجهة نظرهم وكلما زاد تكيُّفك مع آراء الآخرين زاد وصول إشارتك بتقديرك لهم .

- **عدم تجاوز كلام الآخر أو مقاطعته**: عندما تريد إبراز نقطة ما قد تُجَرُّ إلى المقاطعة والتجاوز، ولكن إذا فعلت ذلك فإنك تعطي الانطباع بأنك لا تعتبر الشخص الآخر يستحق الاستماع، وإذا بذلت جهدًا لمعاملة الآخرين بطريقة تشير إلى أنك تظن أن آرائهم مهمة وسيشعرون بتقديرك لهم ويزيد احتمال تقديرهم لك.





الإيماءات والتواصل

يعتقد علماء النفس بأن 60 ٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان (ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوىٰ، أقوىٰ بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات)، ومن الأخطاء الجسيمة التي نقع فيها جميعًا هي تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات في محاولتنا فهم ما يقوله لنا أحدهم أو إحداهم أو إحداهن وقراءة أفكاره أو أفكارها بل إننا نمضي ساعات في تحليل الكلمات التي قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافي لغة الإيماءات.

وقرأت مرة أنه يمكن فك الجدل التقليدي حول ما إذا كان الطرف الآخر مرتاح لنا بالاعتماد علىٰ إيماءاته وإيحاءاته ورموزه لا علىٰ كلامه، فالإيماءات جديرة بأن تقول ذلك ببلاغة أشد من الكلام وهذه بعض الإيماءات والإيحاءات التي تحدث في حياتنا اليومية وقد لا نكون مدركين للمغزىٰ أو التأثير النفسي المسبب لها .

فمثلاً:

– مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام .

– وقد يلجأ البعض إلىٰ لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم .

– عندما يعقد إجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقي المدير نكتة عرضية نجد أن كلًا من الحاضرين يصطنع إبتسامة مزيفة تظهر بوضوح في

عضلات زاويتي فمه التي تُشَدّ وتُرخىٰ في اتجاه الأعلىٰ أما في الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلّص أيضًا .

– وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها علىٰ الجو المحيط بها.

– عندما يهز البعض رؤوسهم في إشارة إلىٰ التأييد والإهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.

– بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلىٰ الملل أو إلىٰ عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ في كلامه.

– أن يكون الإبهامان متلاصقين فهذا يعني أن المتحدث عقلاني وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة.

– عندما يجري تعريف بعض الناس إلىٰ بعضهم الآخر يظهر مستوىٰ ما من الإهتمام يُعبّر عنه بإزدياد رفرفة أجفان العينين من 18 مرة إلىٰ أكثر من 25 مرة في الدقيقة.

– نحن نشاطر الآخرين الذين نكاد لا نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتا.

– نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوي العلاقة الودية الأقوىٰ بنا، لأنها تحتاج إلىٰ زمن أكبر لتحضيرها.

فهل هذا هو السبب الذي يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة.

وربما لهذا السبب أيضًا يُعدّ تقديم أي مشروب آخر غير القهوة

الساخنة نوعًا من الاستخفاف بالضيف الذي يشعر بشيء من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة حصرًا.

- وضع اليدين على الطاولة بإتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة.

- يفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق أو المحلات التجارية إلى اليمين لأنه سوف يستخدم يده اليمنى الأقوى ويشعر بالانشراح إذا كانت الممرات واسعة بينما يشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة، ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات إذ يضعون السلع الغالية الثمن في إتجاه اليمين وفي الممرات الواسعة ويجب أيضًا أن تكون السلع في تناول الزبون لأنه لا يشتري عادة أي سلعة لا يمسها بيده وقلما يشتري أحدنا سلعة كتب عليها (ممنوع اللمس).

- عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع.

- في حال كون الذراعان متقالبتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية.

- تعمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر وذلك لكي لا يشعر الزبون بالراحة ويطيل الجلوس في المطعم.

تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وإن ما بين (٪80-50) من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية

ومعقدة في طبيعتها وتحتوي على تعابير الوجه والقرب من الشخص المتكلم وحركات اليدين والقدمين وملابس الشخص المتكلم ونظراته وتوتره وانفعالاته وما إلى ذلك.

ويوجد هناك عاملان هامان:

- هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟
- وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟

إن الكثيرين منا لا يعون لغات أجسامنا حيث أن هذا ينطبق على الرجال الذي لا يلاحظون الإشارات التي تنبعث من أجسامهم وأجسام الآخرين ويتجاهلونها حول أشياء مهمة جدًا.

وأنه لمن المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد...

وإليك بعض الأشياء التي يمكن أن تجربها:

ابدأ بالانتباه الواعي للغة أجسام الناس حيث يمكن أن تشاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كليًا.

دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمحترمين والمسموعين:

- كيف يقفون أو يجلسون؟
- ما نوع التعابير التي يملكون؟
- ماذا تفعل أيديهم وأقدامهم؟
- ما نوع النظرات التي يملكونها؟

- ما هي الوسائل غير الشفوية التي يمتلكونها؟
- هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية وهل هذا يؤثر عليهم؟

ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب وتحترم وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق .

وحدها العيون تتخطى كل اللغات وتغزو كل الحصون فتلتقي في لحظة لتحكي بلمحة ما يعجز عنه اللسان وتتسلل إلى أعماق النفس لتقول كلماتها الخاصة جدًا والصادقة جدًا، فهي لغة لا تعرف الكذب ولا الرياء .... لغة ليست بلغة لكنها مرآه صافيه تعكس مباشرة كل المشاعر وتبوح بالأسرار ...

1 - **العين :**

نعمة من الرب سبحانه تمنحنا واحدًا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلنا بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامنا، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، ولعل من أهم ما تعتمد عليه البرمجة اللغوية العصبية ما يسمى بالنظام التمثيلي البشري ألا وهو حركات العين وللحديث عن إشارات الوصول العينية مقام أو سع من هذا ولكنني هنا أشير فقط بعض الإشارات إلى ما تعنيه بعض حركات العين:

أ- إذا رأيت الذي أمامك اتسع بؤبؤ العين عنده وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده.

ب- أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث، (فانتبه

وحاول أن تعيد الفكرة بطريقة مسعدة أخرى).

ج- وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه فأعده عليه بطريقة منطقية أكثر تتناسب مع عقله وتفكيره.

د- وإذا اتجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنه ينشىء صورة خيالية مستقبلية.

و- وإذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار فإنه يتذكر شيئا من الماضي له علاقة بالواقع الذي هو فيه.

هـ - وإذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثًا خاصًا.

ويشاور نفسه في موضوع ما وتراه يروح بعينيه يمينًا ويسارًا يتحدث مع ذاته ويشاور أحاسيسه دقق النظر فيه وهو في هذه الحالة فإنك تراه في الأغلب قد حبس نفسه أو بدأ يتنفس ببطء.... ثم فجأة يأخذ نفسا عميقا سريعا ويتكلم أو يرفع رأسه......... وهذا يعني أنه وجد شيئًا هامًا ووصل إلى نتيجة هامة أو قرار حيال الأمر الذي تكلمه فيه

2 - **الحواجب :**

أ- إذا رأيت شخصًا رفع حاجبا واحدًا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا.

ب- أما إذا رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

ج - أما إذا قطب بين حاجبيه مع إبتسامة خفيفة فإنه يتعجب منك ولكنه لا يريد أن يكذبك.

د- وإذا تكرر تحريك الحواجب فإنه مبهور ومتعجب من الكلام وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل طبعًا مع ضم الشفتين ضمة خفيفة.

3 - **الأنف والأذنان :**

أ- إذا حك المستمع أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله.

ب- ووضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العلية دليل أنه يخفي عنك شيئا ويخاف أن يظهر منه وبعضهم لديه عادة نسميها لازمة شم الأصابع فهو يضعها أسفل أنفه ويشمشمها .

ج- أما نكش الأنف بالسبابة فهذا إشارة أن الشخص قد أسقط كل حدود الكلفة بينك وبينه.

د- وتحريك فتحتي الأنف وإغلاقها بحركة لا إرادية تتناغم مع التنفس هذه دليل أن الذي أمامك على وشك البكاء وهو في المراحل الأخيرة للبكاء فانتبه.

و- إذا لاحظت الشخص كثير الأمساك بأنفه بالإبهام والسبابة وأنت تحدثه فهذا دليل أن لديه كلاما كثيرا وانت لا تدعه يتكلم.... ويكاد الكلام أن يخرج من أنفه.

4 - **جبين الشخص:**

أ- فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني

أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، وخاصة أذا زامنه زفرات من التنفس.

ب- أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

5 - **الأكتاف :**

أ- فعندما يهز الشخص كتفه فيعني أنه لا يبالي بما تقول .

ب- رفع الأكتاف إلى الأذنين إشارة إلى أن الشخص يفكر في البرد أو أن لديه أحاسيس تملكت عليه عضلاته.

ج- رفع كتف واحدا فقط إشارة على الرفض.

د- إرجاع الكتفين إلى الخلف مع استواء الرقبة في المشي وعدم ميلانها إشارة إلى أن الشخص بصري ويلاحق صورا بصرية أمامه وإذا فعلته الفتاة فهي إشارة أنها استعراضية.

و- ضم الكتفين إلى جهة الصدر إشارة إلى أن الشخص حيي... حسي ... أو أنها فتاة حديثة العهد بالبلوغ من يتصف بهذه الصفة حريص على أن يخفي مشاعره.....وربما تكون إشارة أى أنه كثير الديون وخاصة إإذ صاحبها طأطأة للراس كأنه حامل كيس تقيل على كاهله

6 - **الأصابع :**

نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.

تعد لغة الجسد وسيلة اتصال مهمة بالآخرين، نستخدمها جميعًا

بشكل يومي. لذلك فإن تعلم كيفية فهم لغة الجسد واستخدامها بطريقة فعالة، قد يحسن من علاقتك بالآخرين، بدرجة كبيرة وفي محيط أسرتك، او جيرانك أو ما شابه ذلك، كما قد يساعدك على تخطي والتعامل مع المواقف المختلفة، التي تتعرض لها في عملك. قراءتك للغة الجسد، سوف يساعدك هذا، على تعلم فن وأسرار لغة الجسد بسهولة، وإتقانها بكل مهارة.

(لغة الجسد، هي وسيلة التواصل بين الناس بدون الكلمات المحكية، التي نستعملها في كل جوانب التعامل مع الآخرين، هل تصدق، بأنه في الأوضاع الحياتية الحقيقية أن 60 ٪ إلى 80 ٪ من الرسائل التي نحولها للآخرين، تنتقل من خلال لغة الجسد، وأما الكلمات الفعلية في التواصل، فهي تمثل بنسبة 10 ٪- 7 ٪ فقط) مقتبس من كتاب (لغة الجسد لسيدات ورجال الأعمال)، «تأليف ليلى شحرور».

لغة الجسد، في علم النفس، هي تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد، مستخدمين أياديهم، أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم، او نبرات صوتهم، أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل، المعلومة التي يريد أن تصل إليه، وغالبا تستعمل من قبل شخص غير قادر عن التعبير عن نفسه بالكلمة، فيعمل على إيضاح كلماته بحركات من يديه أو جسمه بشكل أو بآخر، أو أن الشخص المستقبل للكلمات من المرسل، لا يستطيع استيعاب كلام المرسل إليه، فيحاول المرسل إيضاح كلماته للمستقبل، ببعض الحركات التوضيحية.

يستخدم المعلمون في المدارس والأساتذة في الجامعات، هذه الوسيلة في الفصول الدراسية لتساعدهم في نقل معلوماتهم للطلبة، وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو بالعكس في حالات مرضية خاصة. ويستخدمها المهندسون حينما يريدون إعطاء التعليمات للعمال، خاصة إذا كانوا في مواقع بعيدة عن المهندس في الموقع. ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لعماله، وقد يفهمها أكثر، ضعاف السمع أو ذوى الاحتياجات الخاصة، ويمكن نقل المعلومة بواسطة جزء معين من الجسم كالعين أو الحواجب أو الأنف أو الأذن أو الجبين أو الأكتاف أو الأصابع أو الوجنتان. فالعين مثلا، تعتبر من أكبر مفاتيح الشخصية، التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك، فإذا اتسع بؤبؤ العين، وبدا واضحا للعيان، فإن ذلك دليل على أنه سمع منك شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الصحيح، وإذا ضاقت عيناه أكثر، ربما يفهم على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه، وفي حالة الحواجب، فإذا رفع المرء حاجبا واحدا، فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه، أو يجده مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين، فإن ذلك يدل على المفاجأة، وفي حالتي الأنف والأذنان، فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه، ساحبا إياهما، بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده، فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله، ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه عمله، وفي حالة قطب الشخص جبينه، ونظر للأرض في عبوس، فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك، أو أنه لا يحب سماع ما قلته،

أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى، فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك، وعندما يهز الشخص كتفه فيعني أنه لا يبالي بما تقول، وإذا نقر الشخص بأصابعه على المكتب، فإن ذلك يدل على إلى العصبية أو نفاذ الصبر، وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره، فهذا يعني أنه يحاول عزل نفسه عن الآخرين، أو يدل على أنه خائف.

لقد ألف (آلن بيز) كتابا عن لغة الجسد، وضح فيه الكثير من حركات الجسد ومدلولاتها، والتي يمكن أن يشاهدها البعض أمامهم، من تأثر بعض الأفراد لما يقوله البعض لهم، أو لتأثرهم مما يشاهدونه او يسمعونه أمامهم.

إذا ما راقب الإنسان نفسه في أحيان كثيرة، وهو يستمع لشخص ما، وهو يحدثه عن موضوع مثير أو عن مغامراته الخاصة، وقد تكون كاذبة أو مبالغ فيها، ويراقب نفسه وتأثير وقع كلامه على نفسه، وعلى جسده، وما ينتج من جسمه من حركات أو ضحكات وانفعالات أخرى، يتبين له بصدق وبوضوح، ما هي لغة الجسد فعلا، فكأن المستقبل يرد على المرسل بلغة جسده، إما مستنكرًا أو مستهزئًا أو غاضبًا أو مازحًا، بحركات من يديه أو جسمه، أو إبتسامة صفراء من شفتيه، أو ضحكة صاخبة لأمر ما، لم يصدقه، وهذا يدل على لغة وحركة من لغات الجسد، وكيفية التعبير عنها، وليس كل مستقبل أو مرسل يمكنه أن يعبر عن الحركة المناسبة بجسده، وفي أحيان أخرى كثيرة، قد يكبت المستقبل حركاته الجسمية وانفعالاته، حتى لا يظهر حقيقة ما يخفي للمرسل، مبديا له عدم إكتراثه

أو إهتمامه، أو عدم تأثره لما يقوله، وأحيانا أخرىٰ فان المرسل، يكبت انفعالاته وحركات جسمه الانفعالية، كي لا يظهر غضبه وانفعاله للمستقبل، وفي أحيان أخرىٰ قد يرسل المرسل للمستقبل رسالة بلغة الجسد، تنم عن انفعال وغضب مبالغ فيه، كي يوصل له رسالة عميقة، بأنه متأثر جدا لما سمعه او شاهده بأم عينيه.

لغة الجسد تستعمل في أوقات كثيرة، بين الأم وأطفالها حيث يتضح أن إيماءة جسمية من الأم لطفلها، كفيلة لها أن تسكته وتوحي له ما يجب عليه فعله والا، ونسمع كثيرا أن اللبيب بالإشارة يفهم، فالبعض منا يوصل رسالة للشخص المقابل، بدون أن يتفوه ببنت شفة، والذكي فقط، يفهم مدلول هذه الإشارة، لذلك قيل: (اللبيب بالإشارة يفهم)، وهناك الكثير من السمات الجسمية التي تظهر علىٰ الشاب، فتعرف صفاته من حركاته التي يقوم بها، إذا كان جادا ومكترثا، أو كان لعوبا وغير جادًا، ولا يمكن الاعتماد عليه، ولغة الجسد قد تحتاج إلىٰ خبراء في معرفتها وفهمها وتحليلها، وليس كل من شاهد حركة في جسم ما، فهم هدفها والمعنىٰ منها، فأنت قد تلاحظ أن مدير مكتب ما، جمع أوراقه بسرعة، وخرج مهرولا، فأنت تستنتج أن أمرا هاما قد وقع.

البعض يعبر عن موقف ما، بإبتسامة صفراء، إشارة عن الرفض أو الاستهزاء، أو إبتسامة عريضة، دلالة نسبية تعبر عن البهجة والفرحة والقبول، والبعض الآخر، يعبر عن موقف معين، بابتسامة فيها استهزاء واحتقار لموقف الآخرين، والبعض قد يبتسم لك حتىٰ تظهر أنيابه

لشدة غضبه، ولكنه يحقد عليك، ويملأه الغضب والبؤس، لذلك يقول المثل:(إذا رأيت نيوب الليث بارزة، فلا تحسبن أن الليث يبتسم).

الطفل الصغير، يحاول أن يعبر في أحيان كثيرة عن نفسه، ببعض الحركات، حيث يكون غير قادرًا للتعبير عما يجول في خاطره بالكلمات، وإن حاول فلا يستطيع ذلك، وقد يدفعه الخجل في أحيان كثيرة، للقيام بحركات بواسطة يديه، تعبيرا عن الحيرة والمأزق الذي يعيشه.

(هناك الكثير من الحركات تحدث أمامنا، نلحظها على الآخرين، وقد نفهمها أو لا نفهمها، فمثلا فرك العين، أثناء الحديث يشير إلى التشكُّك وعدم التصديق، وإحاطة الرأس باليدين مع النظر إلى الأسفل، يشير إلى حالة من الملل والقلق، كما أن حركة فرك اليدين، تعني الانتظار والتوتر، ولمس الأنف أو فركه أثناء الكلام، دليل رفضٍ وشكٍ وكذب، ووضع اليد على الخد، إشارة إلى التأمل والتمعن والتقدير، وتحريك وشبك اليدين من وراء الظهر، تدل على الغضب والقلق، ومن يجلس واضعًا رجلًا فوق أخرى، ويحركها بإستمرار، يدل جلوسه على أنه يشعر بالملل، أما من يجلس ورجلاه متباعدتان، فهذا دليل راحة واسترخاء وانفتاح، وحالة الجلوس بوضع اليدين وراء الرأس، والأرجل مشبوكتين، دلالة على ثقة بالنفس وتعال على الآخرين، وإبعاد النظر عن المتحدث، كناية إلى عدم تصديقه، أما استعمال الأظافر للدق على طاولة أو شيء جامد، فهي تعبير عن اللهفة ونفاذ الصبر، وحركة لمس أو شد الأذن، تعني التردد والحيرة، وعملية قضم الأظافر، تعبير عن حالة عصبية وعدم

الشعور بالأمان والاطمئنان، وعملية لمس الذقن والتفكير مليا، هي محاولة اتخاذ قرار ما. وحمل غرض ما وأنت سائر، والغرض مرفوع أمام صدرك، يعني أنك في حالة دفاع عن النفس، لذا يحبذ حمل الغرض إلى جانبك، أما عملية حني الرأس مرارًا، أثناء الاستماع إلى محدثك، فهو هو دليل على إهتمامك بما يقوله لك. أما الذي يقف واضعًا يديه على وركيه، فيوحي بالعدائية أو الاستعجال، ولصق الكاحلين أثناء الجلوس، يشير إلى حالة من القلق، وملامسة الشعر، هي مرادف لقلة الثقة بالنفس والشعور بعدم الاطمئنان وفقدان الأمان، والجلوس مع يدين مفتوحتين إشارة إلى الصدق والصراحة والبراءة) (مستوحاة من الموسوعة الحرة بتصرف) وهناك الكثير من الحالات والحركات والتي تنم عن معان عديدة وعميقة، وليس من السهل فهمها من قبل الآخرين، أو قد تفهم بشكل خاطىء، لقلة الدراية بلغة الجسد بين المرسل والمستقبل..

أسهل الطرق، حتى تثير إعجاب الآخرين، هو أن تبتسم لهم، فالإبتسامة، تثير أشياء جميلة داخلك، فتنعكس على وجهك، وتظهر كم فيك من صفات رائعة، وتظهر الثقة بالنفس، والنظرة الإيجابية المتفائلة، والمزاج الجيد، وتعطي الانطباع، بأنك شخص حلو المعشر، وصعب النسيان.

هل ترغب في معرفة السر الذي يمنحك انطباعًا أولًا إيجابيًا لدى كل شخص تلتقيه في غضون الثواني الأولى من اللقاء؟ هل ترغب بأن تتحرر من الخوف؟ الرفض والإحراج الذين يمنعونك من الحصول

على ما تريده؟ هل ترغب أن تسيطر وتؤثر إيجابيًا على علاقاتك الحالية والمستقبلية؟ بحيث تحقق صفقات ناجحة أو تحصل على الشريك المناسب؟ هل ترغب أن تتأكد، إذا كان الأشخاص صادقين ومخلصين معك؟ لذلك تابع قراءة لغة الجسد، وافهم دلالاتها ومعانيها بدقة وإتقان، واكتشف كيف يمكن أن تقرأ أو تستعمل لغة الجسد، الأكثر استعمالًا والأكثر إبهامًا في العالم.




التواصل مع المتعبين

وجود الأشخاص المسببين للمتاعب أمر يكاد يكون حتمي. أنهم قد يكونون مرؤوسيك، أو رؤسائك، أو زملائك في العمل. فهم حقيقة وليس أمرا من نسج الخيال.

ظروف العمل تجبرنا أحيانا على التعامل مع مسببي المشاكل. فلا يمكن في حالات كثيرة تغيير العمل أو المؤسسة بسبب وجدود زميل أو رئيس من هذا الصنف من البشر. كما يصحب أحيانا فصل موظف من العمل لأنه من هذا الصنف. وذلك لاعتبارات عدة منها مادية وأخلاقية.

بما أن الاحتكاك بهم أمر حتمي، إذن فالصراع لن يولّد إلا نتائج سلبية. توقف عن مهاجمتك لذوي الطباع الصعبة وابدأ بالتعاون معهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

يرى معظمنا نفسه بريئا، وأن مسببي المتاعب هم الذين بدوا في المشكلة. والتركيز على هذا الأمر يجعل من الصعب علينا فهم الأسباب الحقيقة للمشكلة. فقد نكون نحن من بدأ الصراع بأفعال أو كلمات أو تصرفات غير مقصودة.

هنالك ثلاث ردود أفعال طبيعة قد تصدر منا وتكون سببا في تفاقم المشكلة:

1. تجريد الشخص مسبب المتابع من صفاته الإيجابية. فعند حدوث النزاع قد ننسى كل الأمور الإيجابية فيه ونركز فقط على صفاته السلبية.

2. الافتراء على الشخص مسبب المتاعب. ويكون ذلك بالتحدث عنه أمام الجميع، وذكر المشكلة من طرف واحد، هو طرفك أنت، والاستماع

للأشخاص الذي حصلت بينهم وبين الشخص المعني مشاكل مشابهة في السابق. هذه الأمور تزيد القناعة في نفسك بأن الطرف الآخر هو المخطأ. وهذا يؤدي أيضا إلى خسران صوت محايد، وهو صوت أصدقاءك الذين من الممكن أن يخبروك برأيهم بصراحة حول الموضع، ويسدوا لك بعض النصائح، بدلا من تعبئتهم في صفك ضد الطرف الآخر.

3. تفسير أفعال مسبب المتاعب من منظور سلبي. قد تكون لمسبب المتاعب وجهة نظر صحيحة وسببا مقبولا لتصرفاته، لكننا غالبا ما نبحث عن أسباب سلبية نتهم بها الطرف الآخر، وأنه يسبب هذه المشاكل لأغراض شخصية وخاصة، وليس دفاعا عن مصالح الشركة. لكن الواجب علينا هو إحسان الظن في الطرف الآخر، ومحاولة إيجاد دوافع إيجابية لتصرفاته.

إن محاولة البدء من الصفر لفهم دوافع مسبب المشاكل قد يفيدنا كثيرًا في فهم أصول المشكلة وطريقة حلها. ويمكن للمقولة التالية المساعدة في البدء من الصفر: «أنا لا أعرف سبب تصرفه على هذا النحو». إذن علينا أن نسأله عن دوافعه، وفي الغالب سيفصح عنها، مما ينتج عنه فهم أكبر للمشكلة.

فن التعامل مع ذوي الطباع الصعبة: صنَّف «الدكتور علي الحمادي» فنون التعامل مع الآخرين إلى عشرون صنفا وقاعدة .. وذلك في سلسلته الخامسة من سلسلة قواعد وفنون التعامل مع الآخرين وسأُعطيكم رؤوس الأقلام وإذا أشكل عليكم شيء من هذه النقاط فوضحوا لي هذه النقطة لكي أشرحها بالتفصيل فهيا بنا إلى تلك القواعد:

1- نتعاون فيما اتفقنا عليه.

2- زواج بين خبرة الشيوخ وحماس الشباب.

3- شاور الآخرين تستحوذ على قلوبهم.

4- وإذا غلا عليَّ شيء تركته.

5- دع الآخرين ينقذوا ماء وجوههم.

6- اترك الآخرين يُنفِّسوا عما في صدورهم.

7- الأقران أشد تغايرا من التيوس في ضرابها.

8- لا تدلل على عملك.

9- اتق الشبهات.

10- احذر من الناس بسوء الظن!! . لا تفهموها فهما خاطئا.

11- المناسبات الإجتماعية فرص نفيسة فاغتنمها.

12- لا تكن كابن المغيرة.

13- أفضل وسيلة للدفاع الهجوم.

14- دع الجوارح تنطق.

15- استعن بالقوارير.

16- لا تكن لصا مُقنَّعًا.

17- احذر البروز على حساب الرئيس.

18- تريث عن مزاحمة الرؤساء في صلاحياتهم.

19- الشراكة شَرَك فاحذر الوقوع فيه.

20- العصي لمن عصى.

لماذا تزعجني بعض النوعيات من الناس؟

إن تقييم الفروق في الشخصية، يمكن أن يكون أداة قيمة في بناء فرق عمل متكاملة، وفي اختيار أفراد مناسبين لمراكز معينة. إن السمات الشخصية تتضمن من ثمانية سمات مرتبة في أربعة أزواج، هذه السمات هي:

1. المشارك:

يستمتع بصحبة الآخرين. تجنب المهام التي تتطلب أن ينجزها بشكل فردي. يعتمد على الإتفاق الجماعي بخصوص القرارات الهامة. يتردد في التعبير عن آراء شخصية. يستمد القوة والدعم العاطفي من الانتماء والشعبية واحترام الآخرين.

2. المنعزل:

يميل إلى العمل الفردي.

لا يشارك في الجماعات إلا لأسباب قهرية.

في حالة وجود مهام كثيرة لا يمكن إن ينجزها فرد واحد، يقوم المنعزل بتقسيم مهام العمل إلى جزئيات يمكن إدارة كل منها من قبل أفراد.

يستمد القوة العاطفية من محاولته لأن يكون على مستوى المقاييس الشخصية، وليس من قبل أحكام الآخرين عليه.

3. البارع:

يستطيع القيام بأكثر من مهمة في نفس الوقت. الفزع من المواعيد النهائية، وعدم القدرة على التنبؤ بالمعوقات والطوارئ المحتملة، يعدان حافزًا وتحديا لشخصية البارع.

يفخر بإمكانيته على التعامل مع المواقف والتغلب على المشكلات والمصاعب.

يستمد القوة العاطفية من إحساسه بالانشغال الذاتي الدائم، بالإضافة إلى اقتناعه الراسخ بأهميته وقيمته للجماعة.

4. المخطط:

يميل إلى وضع التفاصيل والحقائق الفردية والبيانات الأخرى في شكل نماذج.

يركز على أهمية هذه النماذج، حيث أنها تعمل على تنظيم مجموعة مذهلة من الأشياء غير المترابطة.

يقاوم الحصول على بيانات غير منظمة قبل وضع أي خطة، بينما يرحب بالمعلومات بعد عملية التخطيط، خصوصا المعلومات التي تدعم الخطة.

يستمد القوة العاطفية من اقتناعه الراسخ بأهميته كشخص مؤثر في توجيه مجرى الأمور خصوصا في الجماعات التي تفتقر للتنظيم. ويستمدها أيضا من طبيعة الخطة الموضوعة، أي من تناسقها والغرض منها والعلاقات المتداخلة بين أجزاءها.

5. المفكر:

يميل إلى إيجاد روابط منطقية بين الأفكار. يصر على تأجيل الفعل حتى يكتشف مسببات الأمور وتأثيراتها.

عند جمع البيانات، يحاول المفكر جمع أكبر قدر من المعلومات.

عند تحليل البيانات، يرفض المفكر دخول أي معلومات جديدة.

يستمد القوة العاطفية من الرضا النابع من توصله للحلول منطقية.

6. المتعاطف:

يركز على المحتوى العاطفي للمواقف.

يقيم المعلومات أو الموقف الجديد طبقا لاحتمالاته العاطفية (كيف أشعر تجاه ذلك؟ كيف يشعر الآخرون؟)، وتلعب إجابات هذه الأسئلة دورا رئيسيا في تشكيل وجهة نظره النهائية، وتصرفاته تجاه المواقف الجديدة. يستمد القوة العاطفية من الطريقة التي يرى بها نفسه كشخص حساس ومحب، وعادة ما يستمدها من عرفان وصداقة كل من يوجه إليه تعاطفه.

7. الواثق:

يميل إلى الوصول إلى قرارات وأحكام وأفعال حاسمة (تكون عكس الإجراءات المتبعة أحيانا).

غير صبور على التأجيلات التي يقوم بها الآخرون للبحث والتحليل والتخطيط.

غالبا ما يسلّم الواثق بأن الحقيقة الكاملة غير معروفة، لكنه يجادل بوجود قدر كاف من المعلومات لاتخاذ القرار.

يستمد القوة العاطفية من سمعته في الجماعة كشخص موجه نحو الفعل، وصانع قرارات حكيمة. ومن رضاه لقدرته على استخدام السلطة والجرأة لحل المشكلات والتعامل مع الشخصيات ذات الطباع الصعبة.

8. الباحث:

يميل إلى تأجيل الحكم والفعل ما دامت هناك فرصة للحصول على معلومات جديدة.

عادة ما يتجاهل قيود كل من الوقت والمصدر في إصراره على البحث عن بيانات إضافية.

لا ينجح أحيانا في تنظيم وتلخيص هذه البيانات، لإيصالها للآخرين.

يستمد القوة العاطفية من متعة البحث عن كل ما هو ثمين. ومن تأثير ما يجده على التخطيط النهائي. ومن إعجاب الآخرين به.

قائمة الأصناف العشرة من الناس غير المرغوب فيهم يحتوى مستودع مهارات الاتصالات التي تملكها على درجات متفاوتة من المعرفة والجهل مع ما ينتج عنهما من أسباب القوة والضعف، وتبعًا لذلك فإنك لن تجد عناءً في التعامل مع شخص ممن لا يطيق أحد التعامل معه؛ لكون ذلك الشخص مجردًا من الأحاسيس والعواطف، وربما تجد صعوبة أكبر في التعامل مع أناس سلبيين ممن هم كثيرو الضجة والإزعاج، ولربما تبيَّن لك أن التعامل مع من يتَّصفون بالعدوانية من الناس هو أمر يرقى إلى مصاف أعلى درجات التحدِّي، وقد تصاب بالإحباط جرَّاء تعاملك مع الكسالى من الناس، وربما فقدت القدرة على التحمل لو تعاملت مع المتبجحين والمتعجرفين. ومن طبيعة الأشياء أنك أنت نفسك قد تتسبَّب في الإحباط لكثيرين من الناس؛ لأن أي شخص قد يسبب عبئًا على شخص آخر على الأقل في بعض الأوقات إن لم يكن في جلِّها. ومن

المحتمل أن تتفق أو تختلف مع هذا الشخص أو ذاك في وجهات النظر حول من هو الشخص الصعب ومن هو الهيِّن، ومن هو الصالح ومن هو الطالح، ورغم ذلك فإنَّ المجتمعات المهذبة لديها إجماع معيَّن في الرأي عن الناس الذي يتميَّزون بالصعوبة، وعن الصعوبات التي تجدها تلك المجتمعات في تصرفاتهم، ولقد حددنا عشرة نماذج من السلوكيات المعينة التي يلجأ إليها العقلاء من الناس حين يشعرون بالتهديد أو المعارضة مما يمثل مقاومتهم للتهديد أو الانسحاب من تلك المواقف المكروهة، ونورد فيما يأتي عشرًا من حالات السلوك الحرجة التي يصل فيها أناس عاديون إلى أسوأ حالاتهم.

1 . **العدواني**: إن الشخص العدواني دائمًا يجعل سلاحه سلاح تحدٍّ وتصويب وغضب، وهذا هو ذروة الضغط والسلوك العدواني.

2 . **المتهكم**:إن التعليقات الوقحة والتهكم المؤذي والتوقيت الجيد لدوران العيون، وكذلك اختصاص المتهكم هي التي تضعك في موقف الغبيّ فتقتل إبداعك ومواهبك.

3 . **الهائج بلا سبب مقنع**: بعض الناس يتعامل معك بهدوء، ثم ينفجر ويهيج بسبب أشياء لا تمت بصلة إلى الحالة الراهنة.

4 . **المتعالم الذي يدعى المعرفة**:مما لا شك فيه أن المتعالم الذي يدعي المعرفة قل أن يحتمل الصواب والخطأ، وعند حدوث خطأ ما فإنه يحاول أن يظهر معرفته به .

5 .**المغرور**: إن المغرورين لا يستطيعون خداع جميع الناس إلى الأبد، لكنهم يستطيعون خداع بعض الناس لمدة ما، ويستطيعون خداع الناس البسطاء لوقت طويل، لا شيء إلا للاستحواذ على انتباههم واهتمامهم.

6. **الإمَّعة**: دائمًا يسعى الإمَّعات من الناس لإرضاء أناس آخرين تجنبًا للمواجهة معهم، يقول الإمعات دائمًا (نعم) دون التفكير بما يلزمون به أنفسهم من أعمال، وهم يستجيبون لجميع الطلبات على حساب وقتهم، وعلى حساب التزاماتهم السابقة، ويحمِّلون أنفسهم ما لا طاقة لهم به من الالتزامات إلى أن يضيعوا ما لأنفسهم عليهم من حق، وبذلك تصبح حياتهم نوعًا من المآسي.

7. **المتردد في اللحظة التي يجب أن يتخذ فيها القرار**: يلجأ المتردد إلى التسويف والمماطلة على أمل أن يتاح له خيار آخر، ومن المحزن بالنسبة لمعظم القرارات أنه قد تطرأ فكرة صغيرة جدًا في وقت متأخر جدًا من شأنها أن تجبر القرار على أن يُتَّخَذَ بنفسه.

8. **الشخص العدمي**: كان هناك نوع من رغبات وأمنيات؛ بل حقائق ووقائع قتلها الشخص اللامبالي ببروده وموت حماسته.

9. **الشخص الرافض**: قد يكون لكلمة أثر حاسم في رفع المعنويات أو هدمها، وفي هزيمة الأفكار الكبيرة أو دعمها، أثر أكبر من رصاصات طائشة قاتلة، أو أثر أقوى من الأمل. إن الشخص السلبي الرافض؛ مثله مثل شخص مخادع مائع السلوك يحارب دائمًا معركة لا تنتهي. معاركه عقيمة لا طائل تحتها، ولا أمل له بكسبها.

10. **الشاكي الباكي**: إن الشكاة من الناس تُشْعر دائمًا بالبؤس، وبأن الشاكين محاطون بعالم ظالم، وأن الصواب هو مقياسهم؛ ولكنَّ أحدًا لا يقدِّرهم حق قدرهم، وحين تقدم لهم النصائح والحلول تصبح صديقًا غير مرغوب فيه، وبذلك يزداد تذمرهم. هؤلاء هم من يتميزون بالصعوبة من الناس، والذين لا يتحمل معظم الناس التعامل معهم، أو

العمل معهم أو الحديث معهم، فلا تيأس إذا ما مللت من الكسل، أو أحبطت من التبجح، أو أصابتك طبيعة البشر بخيبة أمل، بدلًا من ذلك تذكر دائمًا أنك صاحب الخيار، بل صاحب أربعة خيارات عندما تتعامل مع صعبي الممارسة من الناس:

1. يمكنك أن تبقى ولا تعمل شيئًا، ويتضمن ذلك بالنتيجة المعاناة والشكوى إلى البعض ممن لا يستطيعون أن يعملوا لك شيئًا. إن البطالة هي أمر خطير؛ لأن الإحباط الناتج من التعامل مع صعبي المراس من الناس يزداد سوءًا مع الزمن. أما الشكوى إلى الناس الذين لا يقْدرون على عمل شيء فمن شأنها أن تثبط العزائم، وتدني مستوى الإنتاجية، وتؤدي إلى تأجيل الأعمال الهامة.

2. يمكنك أن تفارق بالتي هي أحسن، وفي بعض الأحيان يكون الرحيل أفضل الخيارات، فليس جميع المشاكل قابلة للحل، وبعضها لا يستحق الحل. إن النجاة يصبح لها ما يبررها عندما يصبح تعاملك مع شخص ما غير ذي فائدة، وعندما يتدهور الموقف ويؤدي كل ما تقوله أو تفعله من سيئ إلى أسوأ.

3. بإستطاعتك تغيير رأيك في الشخص الصعب الذي تتعامل معه، حتى لو استمر ذلك الشخص في التمسك بموقفه الصعب، يمكن أن تتعلم كيف تراهم، وتستمع إليهم، وتشعر بهم كل على حدة، وبمواقف مختلفة، وبإمكانك أيضًا القيام بعدة تغييرات داخل نفسك لكي تتحرر من ردود الفعل التي أحدثها ذوو المشاكل من الناس.

4. بإمكانك تغيير سلوكك عندما تغيِّر أسلوب تعاملك مع الصعبين من الناس؛ فإنه يتعيَّن عليهم أن يتعلموا وسائل جديدة من أجل التعامل

معك، فبقدر ما يستطيع بعض الناس إظهار أحسن ما فيكم من خصال، وأسوئها فإنَّ لديك القدرة على إظهار ما في الآخرين من خصال ومزايا مماثلة، وهناك استراتيجيات فعَّالة يمكن تعلمها من أجل التعامل مع السلوكيات المعقدة، فعندما تعرف ما يجب عمله وكيف تقوم بعمله؛ تستطيع السير على درب معبَّد يؤدي بك إلى السيطرة على الموقف، ثم توجيه الموقف إلى جادة الصواب.

بديل الغضب هو الاستماع الجيد:

إن الغضب شيء طبيعي، ولكنه عادة ما يكون عاطفة غير مثمرة في تعاملك مع ذوي الطباع الصعبة.

إن هؤلاء الذي يسعون إلى «الإدارة عن طريق الغضب» يتعرضون لأكثر من مخاطرة.

1. يترك الموظفون الجيدون العمل بدلا من تحمل السلوك الغريب لمدير غاضب.
2. يعاني المدير الغاضب من أمراض عضوية ونفسية.
3. أفضل الأفكار لا تظهر في جو من الغضب والعقاب.

يمكن أن تستبدل ردود الفعل الغاضبة بأساليب أكثر فائدة مثل:

1. التوقف عن إصدار الأحكام، ومحاولة الإنصات بإهتمام.
2. تكرار المعاني الرئيسية، التي تم ذكرها في الحوار.
3. التدوين السريع والمختصر للنقاط الهامة التي أشير إليها في الحوار.




كيف تدير حوارا؟

قد تتم دعوتك في أي وقت من الأوقات إلى إلقاء خطبة في أي من الإجتماعات التي تشارك فيها أو المؤتمرات التي تحضرها، سواء كانت هذه الإجتماعات خاصة بأعمالك أو حياتك الإجتماعية أو المهنية، وقد تكون في أحد الاحتفالات ويطلب منك توجيه كلمة إلى الحاضرين، وفي كثير من إجتماعات الأعمال قد يطلب منك طرح عرض تقديمي عن تطور العمل في أحد المشروعات التي تشارك فيها أو تشرف عليها.

إن مهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون في فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور، والاثنتا عشرة نصيحة التالية إذا لم تجعل منك خطيبا مفوها، فإنها ستعينك حتما على تجنب الكثير من الأخطاء الشائعة التي يرتكبها الكثيرون عند مخاطبة الآخرين لاحظ أن هذه النصائح تعتمد بشكل رئيسي على محاولة التقليل من العادات التي تعوق قدرة الفرد على مخاطبة الآخرين بطريقة واضحة تؤثِّر فيهم.

عليك بالبساطة

يعتقد الكثيرون أن نمط حديثهم لا بد أن يكون تفصيليا ومعقدا، إلا أن الواقع أظهر أن أفضل الخطباء عادة ما يتسم خطابهم بالبساطة، فالهدف الرئيسي من خطابك هو التواصل مع الآخرين، وعليه حاول أن

تتجنب ما يمكن أن يشتت أذهان المستمعين عنك، وعند إعداد كلمتك اجعل الأفكار التي تريد توصيلها إلى الآخرين هي محور تفكيرك وقم ببناء كلمتك حول هذه الأفكار.

تحدث بشكل طبيعي

أنت لست ممثلا، بل متحدث، وعليه كن على طبيعتك ولا تحاول تقمص أي شخصية أخرى، وفي هذا الصدد يقول ويدنر إن هناك عددًا كبيرًا من الخطباء الذين يحاولون محاكاة وتقليد نمط الكلام ولهجة خطباء آخرين يريدون أن يتشبهوا بهم، تحدث فقط بالطريقة التي تعودت أن تتحدث بها دوما، فأنت لست مضطرًا لكي تكون خطيبا مفوها أن تبني أنماط الآخرين في الحديث.

الاتصال بالعين

خلال تلقيك دروسًا في القيادة، فإن مدرب القيادة يوجهك إلى ضرورة النظر في المرايا بشكل مستمر، ولذا فأنت طوال عملية القيادة تنظر في المرآة اليمنى فاليسرى، ثم المرآة التي في المنتصف، كذلك الأمر عند إلقاء كلمتك، لا تركز بصرك على مركز القاعة فحسب، بل اعمل على تقليب بصرك في شتى أرجاء القاعة التي تلقي فيها كلمتك محققا التواصل مع المخاطبين في مختلف أنحاء القاعة، تماما مثلما تقلب عينيك بين شتى المرايا أثناء القيادة.

تحكم في يديك

تعد اليدان إحدى الوسائل الرئيسية للتواصل مع الجمهور المخاطب

بعد الوجه، ومن المفضل عند استهلال الخطبة إراحة اليدين على المنصة التي تلقي منها كلمتك، وإذا لم تكن هناك منصة يمكن طي اليدين أمامك أو خلفك، فمن بين الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الكثير من المتحدثين الإكثار من تحريك اليدين بسبب وبدون سبب مما يشتت ذهن المستمعين ويحول دون الإنصات بتركيز لما يقوله المتحدث، ومن المؤسف أن الإكثار من تحريك اليدين هو الأمر الذي سيبقى في أذهان المستمعين، بدلا من الأفكار التي كنت ترغب في توصيلها إليهم.




هذا فقط ما عليك فعله

هل جلست من قبل لتفكر في أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذي ليس عليه أن يعمل ليكسب عيشه؟ فالدجاجة عليها أن تبيض والبقرة عليها أن تدر لبنًا والكناريا عليها أن تغني أما الكلب فيحصل على عيش دون مقابل سوى الحب.

وعندما كنت طفلًا في الخامسة من عمري اشترى أبي كلبًا صغيرًا ذا شعر أصفر وكان هذا الكلب هو الذي يوفر لي جوًا من المتعة أوالسعادة خلال طفولتي فكل ظهيرة وعندما تعلن الساعة الرابعة والنصف تقريبًا كان يجلس أمام الحظيرة وهو يحدق بعيينيه الجميلتين نحوالطريق دون أن يحول عينيه وبمجرد أن يسمع صوتي أو يراني وقد جئت بدلو العشاء وأنا أهزه يمينًا ويسارًا كان ينطلق نحوي كالرصاصة وهو يسابق نفسه صاعدًا التل لاهثًا ثم يعبر لي عن تحيته من خلال قفزاته المليئة بالمرح ونباتحه المفعم بالنشوة والسعادة.

وكان «تيبي» رفيقي الدائم خلال خمسة أعوام وبعدها وفي ليلة مأساوية لن أنساها أبدًا قتل تيبي على مسافة عشرة أقدام من رأسي قتله البرق وكانت وفاة تيبي هي مأساة صباي.

فها أنت يا تيبي لم تقرأ كتابًا في عمل النفس ولم تكن بحاجة لذلك وكنت تعرف بالفطرة الإلهية أن بإمكانك أن تكسب أصدقاء جددًا خلال شهرين بالإهتمام الصادق بالناس أكثر مما تستطيع كسبه من أصدقاء خلال عامين من خلال محاولة جعل الناس يهتمون بك.

ومع هذا فأنت وأنا نعرف أناسًا يتخبطون في الحياة وهوم يحاولون أن يجعلوا الناس يهتمون بهم.

ولا شك أن هذا الأمر عديم الجدوىٰ فالناس لا يهتمون بك ولا يهتمون بي وإنما يهتمون بأنفسهم في الصباح والظهيرة والليل. وقد أجرت شركة «هواتف نيويورك» دراسة تفصيلية للمحادثات الهاتفية لمعرفة أكثر المكالمات استخدامًا وأعتقد أنك خمنت ما هذه الكلمة فهي ضمير المتكلم «أنا» «أنا» «أنا» - حيث استخدمت 3900 مرة في 500 محادثة هاتفية «أنا». «أنا» «أنا».

وعندما ترىٰ صورة جماعية أنت فيها فعن أي شخص ستبحث أولًا؟

فإذا انصب جهدنا فقط علىٰ محاولة جعل الناس يعجبون بنا وجعلهم يهتمون بنا . فلن يكون لدىٰ أي منا صديق أمين ومخلص فالصديق الحقيقي لا يأتي بهذه الطريقة.

وقد جرب نابليون هذا . وفي لقائه الأخير مع جوزفين قال: «لقد كنت محظوظًا أكثر من أي شخص علىٰ وجه الأرض. ومع هذا ففي هذه الساعة أجد أنك الشخص الوحيد الذي يمكنني الاعتماد عليه في هذا العالم ». بل إن المؤرخين يشكون حتىٰ في أنها كانت جديرة بالاعتماد عليها.

وقد كتب عالم النفس النمساوي الشهير (ألفريد أدلر) كتابًا بعنوان «ما هو المعنىٰ الحقيقي للحياة؟» وفي هذا الكتاب يقول: «إن الشخص الذي لا يهتم بأخيه هو الشخص الذي يواجه أعتىٰ المصاعب في الحياة ويؤذي الآخرين أيما إيذاء ومن بين مثل هؤلاء الأشخاص تأتي كل

حالات الفشل البشرية».

ويمكن أن تقرأ عشرات المجلدات الضخمة في علم النفس دون أن تقابل تعبيرًا ذا مغزىٰ لك أما تعبير «أدلر» فهو غني بالمعاني بما يتطلب مني أن أعيده بخط مائل:

« إن الشخص الذي لا يهتم بأخيه هو الشخص الذي يواجه أعتىٰ المصاعب في الحياة. ويؤذي الآخرين أيما إيذاء. ومن بين مثل هؤلاء تأتي كل حالات الفشل البشرية».

وكنت ذات مرة قد اجتزت دورة في كتابة القصة القصيرة في جامعة نيويورك وخلال هذه الدورة تحدث إلينا محرر إحدىٰ المجلات الكبرىٰ . وقال لنا هذا المحرر أن بمقدوره أن يأخذ أية قصة من القصص المبعثرة علىٰ مكتبه كل يوم وبعد أن يقرأ عدة فقرات يستطيع أن يستشعر ما إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا ويقول : «فإذا لم يحب المؤلف الناس فلن يحب الناس قصصه».

وأثناء حديثه عن الكتابة القصصية توقف هذا المحرر العنيد مرتين عن الكلام واعتذر علىٰ أسلوبه الوعظي . وقال : «سأخبركم بنفس الأشياء التي سيخبركم بها الواعظ في دار العبادة . ولكن لتتذكروا أن عليكم أن تهتموا بالناس إذا أردتم أن تكونو كتّاب قصة ناجحين».

فإذا صدق هذا علىٰ كتابة القصة فبإمكانك أن تكون واثقًا أنه يصدق أيضًا علىٰ التعامل مع الناس وجهًا لوجه.

وكنت قد قضيت ليلة في غرفة لبس هاورد ثيرستون في آخر مرة

ظهر فيها على مسرح برودوي وثيرستون هو الذي شهد له الجميع أنه عميد السحرة وعلى مدى أربعين عاما ظل يسافر ثيرستون حول العالم مرارًا وتكراراً وهو يبتكر الحيل ويحير المشاهدين . ويجعل الناس تشهق دهشة . وقد دفع ما يزيد عن 60 مليون شخص رسوم دخول عرضه. وحقق ما يقرب من 2 مليون دولار من الأرباح.

وقد طلبت من السيد ثيرستون أن يخبرني عن سر نجاحه وبالتأكيد لم يكن لتعليمه صلة بهذا وذلك لأنه هرب من منزله وهو طفل صغير ليصبح متشردا ينتقل من مكان لمكان راكبا قطارات البضائع . وينام على أكوام الحشيش ويتسول طعامه من باب لباب وتعلم كيف يقرأ من خلال نظرة على اللافتات الموجودة خارج عربات البضاعة على طول خط السكك الحديدية.

هل كان لديه معرفة بالسحر أكثر من غيره؟ لا فقد أخبرني أن هناك مئات الكتب كتبت عن السحر وأن هناك العشرات ممن يعرفون ما يعرفه عن السحر ولكنه كان لديه شيئان لم يكونا لدى غيره الأول أنه كان لديه القدرة على أن يضع شخصيته عبر المسرح وقد كان بارعًا في تنظيم عروض المتعة والترفيه. وكان يعرف الطبيعة البشرية فكل شيء كان يعفله كل إشارة . كل تغيير في طبقة صوته كل رفع لحاجبيه كان يتدرب عليه بعناية قبل العرض وكانت تحركاته تحسب بأجزاء من الثانية ولكن بالإضافة إلى هذا فقد كان لديه اهتمام حقيقي بالناس وقد أخبرني أن العديد من السحرة عادة ما ينظرون إلى المشاهدين. ويقولون

لأنفسهم : «حسنًا هاهم مجموعة من المغفلين الأغبياء ولا شك أنني سأستغفلهم». ولكن أسلوب ثيرستون كان مختلفًا تمامًا فقد أخبرني بأنه في كل مرة يدخل المسرح كان يقول لنفسه «إنني ممتن لأن كل هؤلاء جاءوا ليشاهدوني وبهم أستطيع أن أكسب عيشي بشكل أرضاه. وسوف أقدم لهم أحسن ما عندي».

وقد أعلن أنه لم يخط تجاه المسرح دون أن يبدأ بالقول لنفسه مرارًا وتكرارًا:«إنني أحب جمهوري . إنني أحب جمهوري ». هل هذا غير معقول؟ لك الحق في أن تفكر فيما شئت. ودوري هو أن أنقل لك ما قيل دون تعليق. وذلك كوصفة استخدمها أحد أشهر السحرة على مر العصور. وكان جورج دايك من نورث وارين . بنسلفانيا قد أجبر على ترك مشروع محطة الخدنة التي كانت لديه .وذلك بعد ثلاثين عامًا بسبب إنشاء طريق سريع على موقع محطته ولم يمر وقت طويل حتى بدأ جورج يتملكه الملل من أيام التقاعد العقيمة ولذلك بدأ يشغل وقته بمحاولة عزف الموسيقى على آلة كمان قديمة كانت لديه . وسرعان ما بدأ يجوب المنطقة لسماع الموسيقى والتحدث مع العديدمن عازفي الكمان الماهرين ومن خلال أسلوبه الذي غلب عليه الود والتواضع أصبح مهتمًا بشكل عام بمعرفة خلفية واهتمامات كل موسيقى كان يقابله وبالرغم من أنه لم يكن هو نفسه عازف كمان كبيرًا إلا أنه كوَّن صداقات عديدة في هذا الوسط وكان يحضر المسابقات وسرعان ما أصبح معروفًا لعشاق الموسيقى الريفيين في الجزء الشرقي من أمريكا بإسم «العم جورد عازف

الكمان . من ريف كينزوا» وعندما استمعنا إلى العم جورج كان في الثانية والسبعين من عمره وكان يستمتع بكل دقيقة من حياته وهكذا استطاع العم جورج أن يخلق لنفسه حياة جديدة وذلك باهتمامه الدائم بالناس في وقت يعتبر فيه معظم الناس أن سنوات العطاء قد ولت.

كما كان هذا أيضا هو أحد أسرار الشهرة الواسع لثيودور روزفلت فحتى خدمه كانوا يحبونه وقد كتب خادمه الخاص جميز.ي . آموس كتابًا عنه أسماه ثيودور روزفلت بطل لخادمه الخاص. وفي هذا الكتاب يقص آموس هذه الحادثة التي توضح الكثير: سألت زوجتي ذات مرة الرئيس عن طائر السمان الأمريكي ولم تكن قد رأته من قبل فما كان منه إلا أن وصفه لها بالكامل وبعد ذلك بفترة رن الهاتف في كوخنا - كان آموس وزوجته يعيشان في كوخ بضيعة روزفلت في أوبستر باي - فردت زوجتي على الهاتف لتجد المتحدث هو السيد روزفلت بنفسه. وقال لها أنه اتصل بها ليخبرها أن هناك طائر سمان خارج نافذتها وأنها لو نظرت للخارج لرأته وكانت هناك أشياء صغيرة مثل هذه مميزة له جدًا. وعندما كان يذهب بالقرب من كوخنا وبالرغم من أننا نكون بعيدين عن مرمى البصر فإننا كنا نسمعه يصيح قائلًا:«ووو...آني» أو «ووو... جيمز!» وقد كانت هذه مجرد تحية لطيفة منه وهو يمر بجوارنا.

كيف يمكن لموظف أن يمنع نفسه من حب رجل مثل هذا؟ كيف يمكن لأي شخص أن يتوقف عن حبه؟

وذات يوم زار روزفلت البيت الأبيض في وقت لم يكن فيه الرئيس

تافت وزوجته هناك وظهر حبه الصادق للبسطاء من فقراء المجتمع من خلال تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامىٰ بالاسم حتىٰ الخادمات القائمات علىٰ غسل الأطباق.

وعندما رأىٰ أليس خادمة المطبخ - كما كتب آرش بات - سألها ما إذا كانت لا تزال تصنع خبزة الذرة أم لا فأخبرته بأنها أحيانا ما تصنعه للخدم ولكن الرئيس وزوجته لا يأكلانه

فصاح بصوت مرتفع:« إن ذوقهما رديء وسوف أخبر الرئيس بذلك عندما أراه».

فما كان من أليس إلا أن أحضرت له قطعة علىٰ طبق وذهب إلىٰ المكتب وهو يأكلها ويحي البستانيين والعمال وهو يمر بهم.

وخاطب كل شخص بالضبط كما كان يخاطبه من قبل وقال له إيك هوفر الذي كان يعمل رئيسًا للمرشدين في البيت الأبيض علىٰ مدىٰ أربعين عامًا والدموع تسيل من عينيه: «إنه اليوم الونحيد الذي شعرنا فيه بالسعادة علىٰ مدىٰ العامين السابقين تقريبًا ولا يقبل واحد منا أن يستعيض عنه بمائة دولار».

ونفس هذا الإهتمام بالبسطاء الذين يبدون غير مهمين هو الذي ساعد مكندوب المبيعات إدوارد م سايكس الأبن من نيوجرسي علىٰ الحفاظ علىٰ أحد عملائه يقول هذا المندوب : «منذ عدة أعوام كنت أزور العملاء لبيع منتجات جونيون آند جونسون في منطقة ماساشو سيتس وكان من بين العملاء صيدلية في هنيجهام وعندما كنت أذهب

إلى هذه الصيدلية كنت دائما ما أتحدث مع موظف المرطبات وموظف المبيعات لدقائق قليلة قبل أن أتحدث مع صاحب الصيدلية للحصول على طلب الشراء وذات يوم صعدت إلى المالك وطلب مني أن أرحل لأنه لم يعد مهتمًا بشراء منتجات جونسون آند جونسون لأنه كان يشعر أنهم يركزون أنشطتهم على محلات الطعام ومحلات البيع بالتخفيض مما يضر الصيدليات الصغيرة وتركته وانا أجر أذيال الخيبة وأخذت أتجول بسيارتي حول المدينة لعدة ساعات وفي النهاية قررت أن أعود وأحاول على الأقل أن أشرح موقف الشركة لمالك الصيدلية.

وعندما عدت دخلت إلى الصيدلية وكالمعتاد قمت بتحية موظف المرطبات وموظف المبيعات وعندما صعدت لمالك الصيدلية ابتسم لي ورحب بعودتي ثم طلب مني ضعف الطلبية المعتادة فنظرت إليه مندهشا وسألته عما حدث منذ زيارتي التي لم يمض عليها سوى ساعات قليلة فما كان منه إلا أن أشار إلى فتى يعمل في ركن المرطبات وقال لي : إنه بعد أن غادرت الصيدلية جاءه هذا الفتى وقال: إنني واحد من مندوبي المبيعات القلائل الذين يهتمون بإلقاء التحية عليه وعلى غيره في الصيدلية وأخبر صاحب الصيدلية أنه لو كان هناك من يستحق أن يتعامل معه فهو أنا ووافق صاحب الصيدلية وأصبح من العملاء الدائمين ولن أنسى أبدًا أن من أهم صفات مندوب المبيعات هو الاهتمام الحقيقي بالناس بل على كل شخص أن يتصف بهذا.

وقد اكتشفت من واقع التجربة الشخصية أن المرء بمقدوره أن يكسب

اهتمامًا ووقتًا وتعاونًا حتى من أكثر الناس انشغالًا ويسعى الجميع إليهم.

فمنذ عدة سنوات عقدت دورة حول كتابة القصة في معهد بروكلين للفنون والعلوم وكنا نريد من المؤلفين المميزين والمنشغلين أمثال : كاثلين نوريس فاني هيرست إبدا تاربيل ألبرت بيسون وغيرهم- أن يأتوا إلى بروكلين ليقدموا لنا عصارة خبراتهم ولذلك تعثنا لهم خطابات نخبرهم فيها بأننا نحب عملهم ونهتم كثيرًا بالحصول على نصحهم ومعرفة أسرار نجاحهم.

وقام بالتوقيع على كل خطاب ما يقرب من 150 طالبًا واتفقنا على أن هؤلاء المؤلفين مشغولون للغاية بما لا يمكنهم من إعداد محاضرات ولذلك وضعنا مع الخطابات قائمة بأسئلة ليجيبوا عليها وكانت الأسئلة تدور حولهم وحول أساليبهم في العمل وقد أعجبوا بهذا ومن ذا الذي لا يعجبه هذا؟ ولذلك تركوا منازلهم واتجهوا إلى بروكلين ليمدوا لنا يد المساعدة.

وقد استطعت باستخدام نفس هذا الأسلوب أن أقنع (ليسلي م. شاو) وزير الخزانة في حكومة (روزفلت وجورج) ويكرشام المحامي العام في حكومة تافت ووليام جينينجز بريان وفرانكلين د . روزفلت والعديد من الأشخاص البارزين- أن يأتوا ليتحدثوا مع الطلبة المشتركين في دوراتي عن : « التحدث العام».

وكل منا سواء كنا عمالًا في مصنع أو موظفين في مكتب أو حتى ملوكًا على عروشنا - كلنا يحب الناس الذين يحبوننا وخذ مثالًا على هذا القيصر الألماني فمع نهاية الحرب العالمية الأولى ربما كان هذا الرجل

أكثر الرجال على وجه الأرض تعرضاً للإزدراء بشكل قاس وفي جميع أنحاء العالم بل إن أمته ثارت ضده عندما سافر إلى هولندا للنجاة بنفسه وكانت الكراهية ضده شديدة للغاية حتى إن هناك الملايين كانوا يودون لو قطعوه إربًا أو حرقوه على الخازوق ووسط هذه النيران المتأججة من الغضب كتب طفل صغير رسالة إلى القيصر وكانت رسالة بسيطة وصادقة تتقد حبًا وشفقة. وقال الطفل أنه بغض النظر عن وجهة نظر الآخرينت فإنه سوف يظل يحب ويلهلم كإمبراطور له وتأثر القيصر كثيرًا بهذا الخطاب ودعا الطفل ليأتيه حتى يراه وجاء الطفل ومعه أمه والتي تزوجها القيصر ولم يكن الطفل بحاجدة لقراءة كتاب عن كيفية كسب الأصدقاء والتأثير فقد كان يعرف هذا بشكل فطري. فإذا كنت تريد أن تكسب أصدقاء فتعال نبذل الجهد من أجل أن نفعل أشياء للآخرين - أشياء تتطلب وقتًا وجهدا وإيثارا ومراعاة لمشاعر الآخرين وعندما كان الدوق ويندسور أميرًا لويلز كان مقررًا له أن يقوم بجولة في أمريكا الجنوبية وقبل أن يبدأ جولته قضى شهورًا يدرس الإسبانية حتى يمكنه أن يلقي كلمات عامة بلغة البلد التي سيزورها وقد أحبه سكان هذه البلاد من أجل هذا.

منذ عدة أعوام عمدت إلى محاولة معرفة أعياد ميلاد أصدقائي كيف؟ بالرغم من أنني لا أؤمن بتاتًا بعلم التنجيم فإنني كنت أبدأ بسؤال صديقي عمّا إذا كان يؤمن بأن تاريخ ميلاد شخص مرتبط بشخصيته وميوله أم لا ثم أطلب منه بعد ذلك أن يخبرني بيوم وشهر ميلاده فإذا

قال لي الرابع من نوفمبر أظل أكررها. وبمجرد أن يرحل أقوم بتسجيل التاريخ والاسم وبعد ذلك أقوم بنقل هذا في كراسة أعياد الميلاد. ومع بداية كل عام أقم بتنظيم مواعيد أعياد الميلاد في كراسة التقويم بحيث أعرفها بشكل أوتوماتيكي. وعندما يحل أحد أعياد الميلاد كنت أرسل بخطاب أو بتلغراف وكان لهذا وقع شديد. بحيث إنني كنت دائما الشخص الوحيد على الأرض الذي تذكر هذا.

فإذا كنا نريد أن نكسب أصدقاء. فلنحيي الناس بحرارة وحماسة وعندما يحادثك شخص على الهاتف استغل هذه الحقيقة النفسية وقل «مرحبًا» بنغمة توضح سعادتك الكبيرة بإتصاله. وتقوم العديد من الشركات بتدريب عمال الهاتف على تحية جميع المتصلين بطبقة صوت تعكس مدى الإهتمام والتحمس وبذلك يشعر المتصلين بإهتمام الشركة بهم ولنتذكر هذا عندما ترد على الهاتف المرة القادمة وإظهار إهتمام صادق بالآخرين لا يجعلك فقط تكسب أصدقاء لك. بل إنه ربما ولّد لدى العميل ولاءً لشركتك وفي عدد من منشورات بنك أمريكا الشمالية القومي في نيويورك تم نشر خطاب من إحدى المودعات وتدعى مادلين روزديل:

«أود أن أخبركم بتقدير الكبير لموظفيكم فجميعهم يتمتعون بالكياسة والأدب في المعاملة والرغبة في مساعدة الآخرين ويا لها من سعادة أن يقوم الصراف بتحيتك بشكل لطيف بعد طول انتظار في طابور طويل».

«في العام الماضي رقدت أمي في المستشفى لمدة خمسة أشهر وكثيرًا ما كنت أذهب إلى ماري بيتروسيلو الصرافة. وكانت تبدي إهتمامًا بوالدتي

وتسأل عن مدى تحسن صحتها».

هل هناك أي شك في أن السيدة روزيل سوف تستمر في التعامل مع هذا البنك؟

وذات مرة كلُف تشارلز ر. ولترز الذي يعمل بأحد البنوك الكبرى في نيويورك بأن يعد تقريرًا سريًا عن إحدى الشركات. ولم يكن يعرف إلا شخصًا واحدًا لديه المعلومات التي كان يحتاجها بشكل عاجل وبينما كان هناك شخص ما يأخذ السيد ولترز إلى داخل مكتب رئيس الشركة مدت سيدة شابة رأسها عبر أحد الأبواب وقالت للرئيس أنها لم تجد له أي طوابع اليوم.

وأوضح الرئيس للسيد ولترز هكذا قائلًا : «إنني أقوم بجمع الطوابع لإبني البالغ من العمر أثنى عشر عامًا».

صرح السيد ولترز بمهمته وبدأ في طرح الأسئلة وعمد المدير إلى الغموض والتعميم وعدم الوضوح ولم يكن يريد أن يتحدث. ووضح أنه ليس هناك شيء يمكن أن يقنعه بالحديث. وهكذا كانت المقابلة قصيرة وجافة.

يقول السيد ولترز وهو يقص ما جرى لمجموعته في الدورة بصراحة لم أعرف ماذا أفعل؟ ثم تذكرت ما قالته له سكرتيرته -طوابع.. ابن في الثانية عشرة.. وتذكرت أيضًا أن إدارة الشؤون الخارجية في البنك تقوم بجمع الطوابع - الطوابع التي تنزع من الخطابات التي تتدفق من جميع القارات وغسلتها البحار السبعة.

وفي ظهيرة اليوم التالي اتصلت بهذا الرجل. وقلت له: إن لديّ طوابع لإبنه. ثل استقبلني بحماسة؟ نعم . بالطبع. فإنه ما كان ليصافحني بحماسة أكثر من هذه لو كان يخوض انتخابات الكونجرس وظهرت الابتسامات على وجهه وحسن النية وظل يقول وهو يتحسس الطوابع: « إن ابني جورج سوف يحب هذا الطابع انظر إلى هذا .. إنه كنز».

وقضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع وننظر إلى صورة لإبنه وبعد ذلك قضى معي ما يزيد عن ساعة مكن وقته يعطيني المعلومات التي كنت أريدها حتى دون أن أطلب منه ذلك وأخبرني بكل ما كان يعرفه ثم استدعى مرؤوسيه وأخذ يسألهم واتصل ببعض زملاءه وحملني بالحقائق والأرقام والتقارير والمراسلات وبلغة الصحافة.. لقد كان هذا سبقًا لي.

وإليك مثالًا آخر:

حاول س. م نافل - الابن - من فيلادلفيا على مدى عدة أعوام أن يبيع وقودًا لإحدى المؤسسات الكبرى التي تمتلك سلسلة من المتاجر ولكن هذه الشركة ظلت تشتري وقودها متعهد خارجي وتقوم بتفريغه تماما بعد باب مكتب تافل. وذات ليلة ألقى السيد نافل كلمة أمام أحد فصولي وأخذ يصب نار غضبه على سلاسل المتاجر واصمًا إياها بأنها لعنة على الأمة.

ومع هذا فقد ظل يتساءل : لماذا لم يستطع أن يبيع لهم؟

واقترحت عليه أن يجرب طرقًا أخرى وبإختصار إليك ما حدث.

قمنا بعقد مناظرة بين أعضاء الدورة التدريبية عما إذا كان انتشار

سلاسل المتاجر قد أضر البلاد أكثر مما نفعها.

وبإقتراح مني تولى نافل جانب الدفع عن سلاسل المتاجر ثم ذهب مباشرة لمدير إحدى المؤسسات التي تمتلك سلسلة من المتاجر ممن كان يحتقرهم. وقال له: «إنني لست هنا لأحاول أن أبيع لك فقد جئت إليك لتسدي لي معروفًا» ثم أخبره عن المناظرة . وقال : «لقد جئت إليك طالبًا المساعدة لأنني لا أستطيع التفكير في أحد غيرك يمكنه أن يوافيني بالمعلومات التي أريدها وأنا متشوق لكسب هذه المناظرة وسأقدر لك أية مساعدة ستقدمها لي».

وإليك بقية القصة كما قالها السيد نافل:

لقد طلبت من ها الرجل أن يعطيني دقيقة واحدة فقط من وقته. وما كان ليوافق على مقابلتي لو لم أقل له هذا. وبعد أن سذكرت له الموضوع أجلسني على كرسي وأخذ يتحدث معي لمدة ساعة و47 دقيقة بالضبط ثم اتصل بمدير آخر كان قد ألف كتابا عي سلاسل المتاجر وكتب إلى الجمعية القومية لسلاسل المتاجر وحصل لي على مناظرة أجريت عن هذا الموضوع وكان يشعر أن هذه السلاسل تقدم خدمة حقيقية للبشرية وأنه فخور بما يقدمه لمئات المجتمعات وكانت عيناه تلمعان وهو يتحدث. ولابد أن أعترف أنه أرشدني إلى أشياء لم أحلم بها من قبل . كما أنه غيّر موقفي العقلي تمامًا.

وبينما كنت خارجًا من عنده مشى معي إلى الباب. ووضع يده حول كتفي وتمنى لي التوفيق في مناظرتي. وطلب مني أن أزوره لأعلمه بما

فعلت في المناظرة وكانت آخر كلماته: «من فضلك تعال لزيارتي في وقت لاحق من الربيع. لأنني أود أن أوقع معك طلبية للوقود».

وقد كان هذا معجزة بالنسبة لي. فها هو يعرض عليّ أن يشتري مني الوقود حتى دون أن أطلب منه. فقد أحرزت تقدمًا في ساعتين من خلال الإهتمام الصادق به أكثر مما كنت سأفعله لو في عشر سنوات من محاولة جعله يهتم بي وبمنتجي.

إنك لم تكشف حقيقة جديدة يا سيد نافل. فمنذ زمن بعيد وقبل الميلاد بمائة عام قال الشاعر الروماني القديم والمشهور يوبليلياس سيرس: «إننا إنما نهتم بغيرنا حينما يهتم بنا».

وينبغي أن يكون ما نظهره من اهتمام صادقًا مثله مثل أي مبدأ من مبادئ العلاقات الإنسانية وينبغي أن يثمر هذا لإهتمام الصادق ليس فقط للشخص الذي يظهر الإهتمام بل أيضًا للشخص الذي يتلقى هذا الإهتمام فهي عملة ذات وجهين وكلا الطرفين يستفيدان.

وهذا مارتين جينسبرج والذي تلقى دورتنا التدريبية في لوس آيلاند نيويورك- يحكي أن الإهتمام الخاص الذي أولته له إحدى الممرضات كان له أثر كبير على حياته. «لقد كان يوم العيد وكنت وقتها في العاشرة من عمري وكنت في عنبر المعونة بأحد المستشفيات المركزية حيث كان مقررًا لي أن أجري عملية كبرى في جراحة العظام. وكنت أعلم أنه ليس بإمكاني إلا أن أتطلع إلى شهور من الحجز والنقاهة والألم. وكان أبي مستًا وكنت أعيش مع أمي في شقة صغيرة. وكنا نتلقى المعونة الحكومية

لفقرنا. ولم تستطع أم ي زيارتي في ذلك الوقت».

ومع مرور ساعات هذا اليوم بدأ يسيطر عليّ شعور بالوحدة واليأس والخوف فقد كنت أعلم أن أمي في المنزل وحدها . وقد استبد قلقها علي . ليس لي أحد ليكون معي ليس لي أحد يأكل معي . بل وليس معي ما يكفي من المال لشراء عشاء العيد.

وبدأت الجموع تنهمر من عيني. فدفنت رأسي تحت الوسادة وسحبت الأغطية فوق الوسادة وأخذت أبكي دون أن أصدر صوتًا. ولكنه كان بكاء مرًا للغاية حتى إن جسمي كاد يعتصره الألم.

وسمعتني طالبة تمريض شابة وأنا أشهق. فجاءت نحوي وأزالت الأغطية عن وجهي. وبدأت تمسح دموعي وأخذت تخبرني بمدى ما تشعر به من وحدة لإضطرارها للعمل في هذا اليوم. وعدم وجودها مع أسرتها . ثم سألتني ما إذا كنت أريد أن أتناول العشاء معها . ثم أحضرت وجبتين من الطعام: شرائح ديك رومي وبطاطس مهروسة وصلصة. وآيس كريم للتحلية. وأخذت تتحدث معي وتهدئ من مخاوفي وبالرغم من أنه كان مقررًا له أن تغادر الساعة الرابعة بعد الظهر فإنها متدت وقتها حتى الحادية عشرة مساءً تقريبًا وأخذت تلعب معي وتتحدث إلى ومكثت بجواري إلى أن نمت في النهاية.

ومنذ أن كنت في العاشرة مرت بي عدة أعياد ولكن لم يمر أي عيد منها دون أن أذكر فيه ذلك العيد بعينه حيث مشاعر الإحباط والخوف والوحدة . ثم الدفء والعطف من قبل هذه الممرضة الغريبة والتي

جعلتني بشكل أو آخر أتحمل هذه المرارة.

فإذا كنت تريد من الغير أن يحبك. وإذا كنت تريد أن تنشئ صداقة حقيقية . وإذا كنت تريد أن تساعد غيرك وفي نفس الوقت تساعد نفسك. ضع هذا المبدأ في ذهنك دائمًا:

اهتم اهتماما صادقًا بالآخرين!

السر الكبير للتعامل مع الناس:

هناك طريقة واحدة تجبر أي شخص على أن يفعل أي شئ تريده طجبعا هذه الطريقة ليست هي بتصويب المسدس إلى صدره أو بتهديده بإطلاق الرصاص علنه. وإن كان طفلا فتستطيع أن تجعله يفعل ما تريده بالتهديد أو الضرب وكل هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها.

هاهو دكتور فيينا الشهير سيجموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين في القرن العشرين يقول: «إن كل شيئ تفعله ينحدر من دافعين» الدافع الجنسي والرغبة في العظمة أما البروفيسور الأمريكي جون ديوي فقد قال بصورة مختلفة: «إن أعمق دافع في طبيعة الإنسان هو الرغبة في أن سكون مهما».

أنت عزيزي القارئ ماذا تريد؟

إن كل إنسان طبيعي يطمح بتلهف إلى:

1- الصحة وحفظ الحياة.

2- الغذاء.

3- النوم.

4- المال والأشياء التي يشتريها.

5- الحياة المستقبلية.

6- الإكتفاء الجنسي.

7- رفاهية أطفالنا.

8- الشعور بالأهمية.

لنكولن يقول في أحد خطاباته :« إن كل واحد منا يحب الثناء» أما وليام جيمس فقد قال: «إن أعمق مبدأ في طبيعة الإنسان هو اللهفة في أن يتم تقديره» .. إن الرغبة في الشعور بالأهمية هي الاختلافات الهامة بين الإنسان والحيوان.

عندما كنت صبيا أعمل في مزرعة في ميسوري كان والدي يربي أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه وكناقد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا في المهرجانات . فزنا بالجوائز الأولى عشرات المرات قام والدي بتثبيت شرائط زرقاء على لوح من الموصلين الطويل يمسك بطرفه وأمسكت أنا بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التي فازت بها ولكن والدي كان يهتم بها . إن تلك الجوائز أعطته شعورا بالأهمية .

هاهو كاتب البقال غير المنظم والفقير الذي درس بعض كتب القانون التي عثر عليها في قاع برميل النفايات . هل عرفته؟ إنه إبراهام لنكولن !!

يقول إزبي مالروني مفتش شرطة سابق في نيونيورك: «المجرم الشاب

العادي اليوم مليئ بالشعور بالأهمية وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التي جعلت منه بطلا التنبؤ غير المسبحب لأخذ (الضربة الساخنة) من الكرسي الكهربائي يبدو بعيدًا طالما يمكنه التأمل في الأشخاص الذين يشبهون في صور باب روث أينشتاين ليندبرج توسكانيني أو روزفلت».

لو أخبرتني كيف تشعر بأهميتك سأخبرك ماذا تكون أنت ذلك يحدد صفتك؟

إن جون دي وكفلر مثلا خصل على الأهمية عندما أنفق ماله لإقامة مستشفى حديث في بكين بالصين للعناية بملايين الفقراء الذين لم يرهم ولم يروه كنا أن ديللنجر حصل على شعوره بالأهمية كونه قاطع طريق وقاتل ولص بنوك وكان فخورا عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وقال : «أنا ديللنجر».

نعم كان فخورًا كونه عدو الشعب وهو القاتل: «لن ألحق بكم الأذى ولكني أنا ديللنجر ».

الفرق بين روكفلر وديللنجر هو كيفية حصول كل منهما على الشعور بالأهمية حتى جورج واشنطن كان يحب أن ينادى بـ(أجميرال المحيط ونائب ملك الهند) حتى كاترين العظيمة رفضت فتح الخطابات التي لن تعنون بـــ(صاحبة الجلالة الملكة) وصفحات التاريخ تذكر كيف انقضت مسز لنكولن - في البيت الأبيض - على مسز جرانت وصاحت بها كيف تجرأين على الجلوس في حضرتي دون أن أدعوك للجلوس؟

الكثير من المرضى ممن يعانون من أمراض عقلية في مستشفيات الولايات المتحدة يشكلون نسبة أكبر من كل الأمراض مجتمعة . إذاكنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكنت تسكن بولاية نيويورك ربما تكون نزيل إحدى المصحات العقلية بنسبة واحد إلى عشرين وتمضي سبع سنوات على الأقل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟

حقيقة أن نصف الأمراض العقلية يمكن تحديد أسبابها كالإصابة بالزهري الذي يدمر خلايا المخ والاضطرابات المخية بسبب الكحول والجروح.

إذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرحت هذا السؤال على مدير إحدى أهم مستشفياتنا للأمراض العقلية وهو طبيب حائز على أسمة الإمبياز والجوائز التي نالها لبراعته في مهنته أخبرني هذا الرجل صراحة أنه ر يعرف سببا لإصابة الناس بالجنون ولكنه قال: «إن كثيرًا من الناس الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم الحقيقة» ثم حكى لي هذه القصة:

«لدي الآن مريضة كان زواجها كارثة تطلعت للحب والأطفال والمكانة الإجتماعية إلا أن الحياة نسفت كل آمالها وزجها لم يحبها رفض حتى تناول الطعام معها وأجبرها على أن تقدم له وجباته في غرفته بالطابق العلوي لم يكن لها أطفال ولا مكانة إجتماعية أصيبت بالجنون وفي مخيلتها أنه طلقت زوجها واستردت اسمها كنا كان قبل الزواج وتعتقد الان أنها

تزوجت من أرستقراطي إنجليزي وتصر على مناجاتها ليدي سميث أما بالنسبة للأطفال فإنها تتخيل أن لها طفلا جديدًا تحصل عليه كل ليلة كل مرة أزورها تقول : دكتور كانلدي مولود الليلة الماضية».

يقول الطبيب : «لو استطعت أن أبسط يدي وأشفيه من جنونها ما فعلت ذلك لأنه أكثر سعادة وهي في حالة الجنون».

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها فتخيل المعجزات التي يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس حاجتهم من هذا الشعور.

هناك ـ على حد علمي ـ إثنان فقط في التاريخ تقاضى كل منهما راتبا قيمته مليون دولار سنويا: وولتر كريسل وتشارلز سكواب.

لماذا دفع إندرو كارنيجي إلى سكواب مليون دولار سنويا أو أكثر من ثلاثة آلاف دولار يوميا؟ هل لأن سكواب عبقري؟ لا . هل لأنه كان يعرف من الآخرين؟ لا.. أخبرني تشارلز سكواب نفيه بأن رجالا كثيرين ممن يعملون لديه يعرفون أكثر منه.

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لمقدرته على التعامل مع الناس سألته عن كيفية قيامه بهذا . وهاهو السر دوّنه بنفسك وهي كلمات كان ينبغي أن تصب في لوحات برونزية وتعلق في كل منزل ومدرسة ومحل ومكتب كلمات ينبغي على الأطفال أن بظل عالقة بذاكرتهم بدلا من إضاعة وقتهم في تصرفات الأفعال اللاتينية أو كمية سقوط المطر سنويا في البرازايل كلما ت سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات :

قال سكواب: «أعظم ميزة امتلكتها هي إثارة الحماس بين الرجال والطريق إلى تنمية أفضل ملكات الإنسان لا يأتي إلا بالتقدير والتشجيع ما من شئ يمكن أن يقتل طموحات الإنسان مثل الإنتقاجات ممن هم أعلى منه لم أنتقد أي أحد إطلاقا إنني أؤمن بقيمة الحافز على الإنسان لكنني في نفس الوقت أمقت الخطأ لو أحببت شيئا فإني متالغ في الإستحسان سخي في المجيح ».هذا ما يفعله سكواب.

قال سكواب: «لم أجد إلى ألآن – في علاقاتي العريضة ولقاءاتي مع العظماء في العالم . الرجل العظيم الذي أثني على مركزه . قدم أفضل ما يمكنه من روح الإستحسان ولكنه يفعل هذا وهو يقوم بالإنتقاد ».

ما قاله سكواب كان أحد الأسباب والأساليب البارزة التي أوصلت إندرو كارنيجي إلى النجاح المذهل.

لقد امتدح كارنيجي أصحابه في السر والعلانية حتى أنه امتدح مساعديه على شاهد قبريهما فكتب مرثية لنفسه (هنا يرقد شخص عرف كيف يجمع حوله الرجال وكانوا أكثر مهارة منه).

إدوارد بدفورد أحد شركاء روكفلر عننما أضاع مزرعته التي تقدر بمليون دولار في صفقة خاسرة في أمريكا الجنوبية كان في استطاعة روكفلر إنقاذه ولكنه عرف أن بدفورد قد فعل ما بوسعه ووجد روكفلر فرصته للمديح فهنأ بدفورد لأنه كان قادرا على إنقاذ ستين في المائة من ماله الذي استثمره.

قال روكفلر : المتعهد الفني زن بجفيلد المدهش الذي بهر برودواي

حصل على سمعته الواسعة من قدرته المبهرة على (تمجيد الفتاة الأمريكية) فقد أخذ مخلوقا متواضعا لا حول له ولا قوة ويحوله إلى المسرح متألقا ومبهرًا.

كان عمليا ففد رفع راتب فتيات الكورس من ثلاثين دولار في الأسبوع إلى مائة وخمسة وسبعين دولار.

استجبت مرة لنزعة الصوم لمدة ستة أيام بلياليها.. لم يكن ألأمر صعبا فقد كنت في اليوم السادس أقل جوعا من اليوم الثاني.

وعندما لعب ألفريد لانت دور ستللر في جمع الشمل في فيينا قال: «ما من شيئ أحتاجه أكثر من منحي الثقة في نفسي».

تملق!! إنه لايفلح مع الأذكياء .طبعا التملق لا ينجح مع الأذكياء وهو أمر تافه وأناني وفاشل .

لماذا كان إخوان مديثاي المتزوجون على هذه الدرجة من النجاح في سوق الزواج؟

لماذا استطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جميلتين مشهورتين في السينما بريمادونا المشهورة عالميا وبربارة هتون بملايينها . لماذا وكيف فعلوا هذا؟

قالت (أديلا روجرز سان جون) في مقال مجلة ليبرتي «إن جاذبية مديفاني بالنسبة للرجال ستظل سرا لأجيال قادمة».

شرحت لي ذلك (بولا نجري) الخبير بالرجال والفنانة الكبيرة. قالت: «إنهم يفهمون فن التملق كما لم يفعله الآخرون الذين عرفتهم. إنه

فن مفقود في هذا الزمن المادي الهازل أستطيع أن أؤكد لك أن ذلك هو سر جاذبية مديفاني بالنسبة للنساء. أفهم هذا».

حتى الملكة فكتوريا كانت عرضة للتملق أعترف دزرائيلي إنه قام به بصورة دائمة في التعامل مع الملكة. ودزرائيلي كان أكثر الرجال كياسة وأناقة ودهاء ممن حكموا الإمبراطورية البريطانية الواسعة كان نابغا من بين أفراد عائلته.

إن التملق - على المدى الطويل - يضرك أكثر مما ينفعك ونتساءل لكن ما هو الفرق بين التقدير والتملق؟

الفرق بسيط أحدهما صادق والآخر غير صادق يأتي أحدهما من القلب والآخر من طرف اللسان أحدهما مؤثر والآخر غير مؤثر أحدهما يتم الإعجاب به عالميا والآخر تتم إدانته عالميا.

شاهدت مؤخرًا تمثالا نصفيا للجنرال أوبريجون في قصر تشابولتبيك في مكسيكو سيتي كان تحت التمثال كلمات منحوتة هي فلسفة الجنرال أوبريجون «لا تخف من الأعداء الذين يهاجمونك كن خائفا من الأصدقاء الذين يتملقونك».

الملك جورج الخامس كان لديه مجنوعة من الأمثال السائرة معلقة على جدران مكتبته في مقر باكنجهام تقول إحدى هذه الأمثال «علمني ألا أقدم أو أتلقى مديحا رخيصا».

إذن التملق هو المديح الرفيع.

قرأت ذات مرة تعريفا للتملق وهو جدير بالتكرار :«هو إخبار

الإنسان الآخر بما يظنه هو عن نفسه بالضبط».

قال (رالف والدو إميرسون): «إستخدم أي لغة تريد استخدامها فليس بوسعك أن تقول إلا ما تريد قوله». لوكان علينا أن نستخدم التملق فإن كل واحد سيروجه ولأصبحنا جميعا خبراء في العلاقات الإنسانية.

قال (إميرسون): «كل رجل أقابله أعلى مني بضورة ما. وبهذا أتعلم منه». إذا كان إميرسون صادقا أليس من المحتمل أن نكون صادقين أكثر منه؟ دعنا نكف عن التفكير في إنجازاتنا واحتياجتنا.

دعنا نحاول توضيح الخصال المخنودة في الأنسان الآخر. ثم نسيان التملق. وامنح غيرك التقدير الأمين المخلص ولتكن «شجاعا في استحسانك وسخيا في مديحك».

ولسوف يقدر الناس كلماتك ويعتزون بها ويكررونها لينوات بعد أن تكون قد نسيتها أنت تماما.

إن الذي يمكنه أن يفعل هذا يمتلك العالم كله ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش.

إننا نعرف أن السمك يفضل الديدان، لذلك عندما أذهب للصيد لا أفكر فيما أريد أنا من الفراولة والقشدة بل أفكر فيما يريده السمك ولو أني أفضل أن أضع بسترتي الفراولة والقشدة.

وأقول أيها السمك : ألا تحبين تناول هذا؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

سئل أحد الأشخاص كيف نجح في البقاء في السلطة بعد قادة

الحرب - ويلسون. أورلاندو:كلمنصو والذين تم نسيانهم.

أجاب: إن بقاءه في الذاكرة وفي القمة وهو من الضروري أن تزود السنارة بما يناسب السمك إن الطريق الوحيد للتأثير في صديق آخر هو أن تتحدث عما يريده هو وكيف يحصل عليه.

رالف والد إميرسون وابنه حاولا في يوم من الأيام إدخال أحد العجول إلى الحظيرة لكنهما ارتكبا الغلطة الشائعة ألا وهي التفكير فيما يريدانه فقط. إميرسون يدفع العجل وابنه يجذبه لكن العجل فعل نفس ما فعلاه فكر فيما أراده هو لذلك تصلبت أرجله ورفض بعناد أن يترك المرعى شاهدت الخادمة الإيرلندية ورطتهما وكان لديها إدراك وإحساس بالعجل أكبر مما لدى إميرسون. فكرت فيما أراده العجل وضعت إصبعها في فم العجل بحنان وتركت العجل يرضع في إصبعها بينما قادته برفق إلى الحظيرة.

يقول (البروفيسور هاري أوفر ستريت) في كتابه (التأثير في سلوك الناس):« ينشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها للذين يريدون الإقناع سواء في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في السياسة هي أن تثير في الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذي يمكن أن يفعل هذا يمتلك العالم كله ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش».

الصبي الأسكتلندي إندرو كارنيجي الفقير المدقع الذي بدأ العمل بسنتين في الساعة وحصل في النهاية على مائة وخمسة وستين مليون دولار

تعلم في حياته الأولى أن الطريق الوحيد للتأثير في الناس هو التحدث بعبارات بسيطة عما يريده الشخص الآخر التحق بالمدرسة لمدة أربع سنوات فقط إلا أنه تعلم كيف يعامل الناس.

شقيقة زوجته كانت قلقة بشأن ولديهما كانا في ييل وكانا مشغولين بشؤونهما لدرجة أنهما أهملا خطابات أمهما مهما كانت مشبعة بالحزن.

ثم قدم كارنيجي مائة دولار حتى يحصل على رد برجوع البريد راهنه شخص ما لذلك كتب خطابا مطولا ذكر أنه يرسل لكل واحد من ولدي شقيقته فئة خمسة دولارات وأهمل مع ذلك أن يضع في طي الخطاب النقود.

وجاءت الردود بالشكر:

الخال العزيز إندرو بالنسبة لملحوظتك الرقيقة.. (يمكنك إنهاء الجملة بنفسك)

هذا خطاب رئيس هيئة الإذاعة وهي وكالة إعلانات لها مكاتب منتشرة عبر القارة. تم إرسال هذا الخطاب إلى مديرية محطات الإذاعة المحلية عبر البلاد.

ملحوظة هامة: كتبت بين قوسين ( ) ردود أفعالي على كل فقرة.

السيد/ جون بلانك

بلانك فيل

إنديانا

عزيزي السيد بلانك:

شركة.. ترغب في الإحتفاظ بمركزها في زعامة وكالة الإعلان في المجال الإذاعي.

(من يهتم تما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلي. يقوم البنك برفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلي تدمر الحشرات نباتات الخبيزة الإفرنجي تعثرت الورصة أمس تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحًا لم يتم دعوتي لحفل جون الراقص الليلة الماضية أخبرني الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندي وعندي إلتهاب في الأعصاب وتقلقني قشرة الرأس ثم أجد ما يحزنني أصل إلى مكتبي صباحا وأنا قلق وأفتح بريدي لأجد هذا التافه بنيويورك يصدعني بما تريده شركته! لو أنه أدرك الإنطباع السيئ الذي يتركه خطابه لترك العمل في الإعلانات وعمل في تصنيع غسول الضأن لتنظيفها من الحشرات).

الحسابات الوطنية من الإعلانات لهذه الوكالة هي حصن لأول شبكة وجود تراخيص دائمة جعلتنا دائما على القمة كل عام.

(كبير وقوي وعلى القمة؟ هل أنت كذلك؟ وماذا يعني هذا؟ لو أنك ضخم مثل جنرال موتورز وجنرال إلكتريك. ومثل الأركان العامة لجيش الولايات المتحدة معا لو كان لديك إحساس بسيط لأدركت أنني مهتم بكياني ولست مهتما بكيانك كل هذا الحديث عن نجاحك الضخم يجعلني أشعر أنني صغير وغير هام).

«نرغب في خدمة أرباحنا وتنميتها عن طريق معلومات عن محطة الإذاعة».

(أنت ترغب! أنت ترغب! أنت غبي تماما أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى فيما يرغب فيه موسوليني أو بنج كروسبي دعني أخبرك بصورة نهائية بأني مهتم فيما أرغب أنا فيه وأنت لم تنطق بكلمة إلى ألآن في خطابك السخيف)

«فهل يمكنك وضع شركة... في قائمتك المفضلة للمعلومات الأسبوعية في المحطة؟ كل تفصيل سيكون مفيدا للوكالة في الوقت المحدد».

(القائمة المفضلة إنك جرئ أو تجعلني أشعر أنني ضئيل بحديثك الضخم عن شركتك ثم تسألني أن أضعك على «القائمة المفضلة» ولم تقل لي حتى كلمة من فضلك عندما تطلب ذلك).

إقراركم! العاجل بإستلام هذا الخطاب نع إعطائنا آخر أعمالك سيكون له فائدة متبادلة:

(يا أحمق ترسل خطابا وضيعا مبعثر الأجزاء والأركان .وأنت تتوقح علي لتسألني متى أكون قلقا بشأن فك الرهن العقاري والحشرات ونباتات الخبيزة الإفرنجي وضغط دمي لكي أجلس وأملي على شخص مذكرة باستلام خطابك المبعثر الأركان وتطلب مني أن أفعل هذا على وجه السرعة. ماذا تعني بـ وجه السرعة؟ ألا تعلم أنني مشغول مثلك أو أعرف قدر نفسي ثم من أعطاك الحق لتأمرني؟ أنت تقول: «سيكون هذا منفعة متبادلة أخيرًا بدأت تفهم وجهة نظري ولكنك غير واضح فلم تعرفني ما الميزة التي لي)

المخلص جدًا

جون بلاك

مدير إدارة الإذاعة

من فضلك مرفق طيه نسخة من بلانكفيل جورنال ستكون ذات ممنفعة لك وربما ترغب في إذاعتها في محطتك.

أنا أعيش في فورست هيل في مجموعة من المنازل الواقعة في نيو يورك كنت أريد أن أقابل سمسار عقارات وكان لديه معرفة جيدة بقورست هيل سألته عما إذا كان منزلي مبنيا من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟ قال: إنه لا يعرف وأخبرني بما أعرفه بالفعل.

لقد تلقيت خطابا منه في الصباح التالي هل أعطاني المعلومات التي طلبتها؟ لم يفعل هذا وكان يمكنه إعطائي إياها في مكالمة تلفونية في ستين ثانية. وأخبرني ثانية بأنه يمكنني الحصول عليها تلفونيا بنفسي وطلب مني أن يتناول التأمين الخاص بي.

لم يكن مهتما بمساعدتي كان مهتما بنفسه فحسب كان ينبغي أن أعيره نسخة من كتب فاسن يانج الصغيرة الممتازة «المانح» و«تقسيم الثروة » لو قرأ تلك الكتب وقام تتطبيق فلسفتها لربح ألف مرة أكثر من تناوله موضوع التأمين الخاص بي.

يقع في نفس الخطأ المحترفون من الرجال زرت مكتبا منذ سنوات وهو لأخصائي مشهور في فيلادلفيا وقبل أن ينظر حتى إلى اللوتين في حلقي سألني عن الأعمال التي أقوم بها لم يكن مهتما بحجم اللوزتين

عندي كان إهتمامه الأكبر كم يمكنه الحصول مني. كانت النتيجة أنه لم يحصل على إي شيئ فقد خرجت من عيادته بإزدراء لافتقاره إلى الخلق الحميد العالم مليئ بأناس مثل هذا الإخصائي.

قال أودين دي يانج : «الرجل الذي يستطيع وضع نفسه في مكان الآخرين والذي يمكنه فهم كف تعمل أذهانهم لا يحتاج أبدا أن يقلق على مستقبله وما يدخره له».

إذا فزت بشئ واحد من قراءة هذا الكتاب هو زيادة إهتمامك وتفكيرك في وجهة نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من زوايته إذا خرجت بهذا فإنك قطعا ستكون ناجحًا في مهنتك.

معظم الرجال يدخلون الكلية ويتعلمون قراءة فيرجيل وكشف غوامض الحساب دون إكتشاف كيف يعمل ذهنهم.

أعطيت ذات مرة منهجا في الكلام المؤثر لشباب إحدى الكليات من أجل الإلتحاق بوظيفة في مؤسسة كاريار في نيو آرك بنيوجيرسي وهي مؤسسة متخصصة في تكييف المباني والمسارخ أراد أحد الرجال إقناع الآخرين بلعب كرة السلة فقال:

«أريدكم يا رجال الخروج ولعب كرة السلة أحب لعبة السلة لكن الأوقات قليلة ذهبت إلى الجمانيزيوم ولم يكن لدي قدر كاف ممن يمارسون اللعبة. إثنان أو ثلاثة قذفوا الكرة الليلة الماضية وتورمت عيني أود يا أولاد أن تأتوا ليلا ممتكريو أريد أن ألعب كرة السلة».

تحدث هذا الرجل في أي شئ تريده أنت؟ أنت لا تريد الذهاب إلى

الجمانيزوم لأنه لا أحد هناك أنت لا تهتم بما يريده هو أنت لا تريد أن تتورم عينك.

هل أدلك كيف تحصل على الأشياء التي تريدها بإستخدام الجمانيزوم بالتأكيد. ذهن أكثر صفاء المرح النشاط كرة السلة أكرر النتيجة الحكيمة للبروفيسور أوفر ستريت:

أولا بإثارة الرغبة لدي الشخص الآخر إن من يقدر على ذلك يمتلك العالم كله ومن لا يقدر لا يستطيع فإنه يسير في طريق موحش.

كي.تي.دويتشمان والد آخر مهندس تليفونات طالب في الدورة لم يستطع أن يجعل ابنته تتناول طعام الإفطار العنيف والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها وسأل الوالدان نفسيهما كيف يمكن جعل الفتاة ترغب في ذلك؟

الفتاة الصغيرة كانت تحب تقليد أمها لتشعر أنها كبيرة وبالغة لذلك وضع لها مقعدًا وجعلها تعد طعام الإفطار ودخل عليها الأب في المطبخ -في تلك اللحظة السيكولوجية- بينما تقلب هي طعام الإفطار قالت لما رأته: «أوه. أنظر يا أبي أنا أقوم بإعداد المالتكس هذا الصباح».

أكلت من الطعام هذا الصباح دون ملاطفة لأنها إهتمت به لقد حققت شعورًا بالأهمية وجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات فقد لاحظ وليام ونتسر يوما أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة في طبيعة الإنسان.

تذكر: أولا قم بإثارة الرغبة الملحة في الشخص الآخر. من يستطيع أن يفعل هذا يمتلك العالم بين يديه ولا يسير في طريق موحش.

تسعة إقتراحات للإستفادة من خلاصة ما في هذا الكتاب:

1- إذا كنت ترغب في الحصول على خلاصة ما في الكتاب والإستفادة منه فإن مطلباها لابد منه وبدونه لن تنفع القواعد والدراسة ألا نفعًا محدودًا. وإذا كان لديك هذه الموهبة الجوهرية فإنه يمكنك تحقيق العجائب دون قراءة أي إقتراح للإستفادة من هذصا الكتاب.

ما هذا المطلب السحري؟ إنه الرغبة القوية الدافعة والمصممة على زيادة القدرة على التعامل مع الناس.

كيف يمكنك تنمية هذا الحافز؟ ذكر نفسك دائما بأهمية هذه المبادئ لك وكيف ستساعد في إحراز مكافآت إجتماعية ومالية.

قل لنفسك مرارًا إن شهرتي وسعادتي ودخلي لا يعتمد على الحد الأدنى من مهارتي في التعامل مع الناس لابد من الوصول إلى الحد الأقصى

2- إقرأ فصل في أول الأمر لإلقاء نظرة عامة وشاملة عنه وسوف يتم إستدراجك إلى الفصل الثني لكن لا تفعل إلا إذاكنت تقرأ لمجرد الإستمتاع إذا كنت تقرأ لزيادة مهارتك في العلااقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل سوف يعني هذا توفير الكثير من الوقت والحصول على نتائج.

3- توقف مرارًا للتفكير فيما تقرأه إسأل نفسك كيف ومتى يمكنك تطبيق كل إقتراح هذا النوع من القراءة سوف يساعدك كثيرا على التقدم إلى الأمام.

4- إقرأ ومعك قلم أحمر وقلم رصاص أو قلم حبر وعندما تقابل اقتراحًا وتشعر أنه يمكنك استخدامه ضع خطا بجانبه. إن وضع

علامات أو خطوط في كتاب يجعله ممتعا وأسهل لمراجعته.

5- أعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة منذ خمس عشرة سنة يقرأ كل شهر عقود التأمين التي تبرمها شركته. نعم يقرأ نفس العقود شهرا بعد شهر وعاما بعد عام. لماذا؟ لأن الخبرة علمته أن ذلك هو السبيل الوحيد ليحفظ موادها يقظة في ذهنه.

أمضيت عامين في تأليف كتاب عن الخطابة وأجد ألان أنه يجب العودة إلنه من وقت لآلآخر لكي أتذر ما كتبته أن سرعة نسياننا للأشياء مذهلة.

إذا أردت الحصول على منفعة حقيقة ودائمة من هذا الكتاب لا تتصور أن ذلك يكون بتقليب صفحات الكتاب ليس هذا كافيا ينبغي أن يمضي بعض الساعات في مراجعة كل شهر إحتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم ألق عليه نظرة ولتستمر في التغلب على نفسك تذكر أن إستخدام هذه المبادئ يمكن جعلها عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق ليس إلا.

6- لاحظ برنارد شو ذات يوم : إذا علمت أي إنسان أي شئ فلن يتعلم أبدا. شو كان على صواب فالتعلم عملية نشطة نحن نتعلم بالفعل لذلك إذا كنت تبرع وتتفوق في دراسة هذه المبادئ إفعل شيئا حيالها قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة إن لم تفعل سوف تنساها بسرعة فغالمعرفة التي تحتفظ بها في ذهنك هي التي تستخدمها فحسب.

ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت أعرف ذلك لأنني قنت بإعداد الكتاب وأجد ألآن أن من الصعب تطبيق كل شئ أوصيت به.

عندما تكون غير مسرور مثلا تكون أسرع في الإدانة والانتقاد من

فهم وجهة نظر الشخص الآخر ويكون من السهل دائما أن بقفز إلى ذهنك أكثر من المديح وهكذا .

فعندما تقرأ تذكر أنك لا تحاول اكتساب معلومات فحسب بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة تشق طريقا جديدا في الحياة وذلك سوف يتطلب وقتًا ومثابرة يوميا. لذلك ارجع لهذه الصفحات أعتبر هذا الكتاب دليلا إرشاديا حيال العلاقات الإنسانية وإذا واجهتك مشكلة لا تتردد - مثل التعامل مع طفل واكتساب زوجتك لطريقة تفكيرك أو إرضاء زبون ضجر - في عمل شئ لا تندفع ذلك خطأ بدلا من ذلك عد إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التي خططت تحتها حاول تطبيق هذه الطريقة واصبر عليها فإنها تفعل مفعول السحر.

7- ادفع عشر سنتات أو دولارًا لزوجتك أو لإبنك أو لبعض المحيطين بك إذا صبطك متلبسا بمخالفة مبدأ طبق الأصول والقواعد بمهاراتك في استخدام هذه القواعد.

8- وصف لي مدير بنك هام في وول ستريت نظاما ما عالي الكفاءة أمام أحد فصولي والذي استخدمه لتحسين الذات وهذا الرجل نال قسطا من التعليم الرسمي وهو الآن أهم رجال المال في أمريكا واعترف أن نجاحه راجع للتطبيق الصارم لنظامه الذي أعده وإليك ما يفعله - سأذكره بالقدر الذي احتفظت به ذاكرتي:

« إنشغلت لسنوات بوضع كتاب يوضح كل المشغوليات التي لدي أثناء اليوم لم تعد عائلتي أي خطط لي ليلة السبت لأن العائلة تعرف أنني اقتطعت جزء من كل يوم سبت لفحص الذات والمراجعة والتقييم

انصرفت تفد العشاء بمفردي وفتحت الكتاب وفكرت في كل المقابلات والمناقشات واللقاءات التي تمت خلال الأسبوع وأسأل نفسي:

ما الأخطاء التي ارتكتبها في ذلك الوقت؟ هل ما فعلته كان صحيحا وفي بنفس الطريقة أمكنني تحسين أدائي؟ ما الدروس التي يمكن تعلمها من تلك التجربة».

غالبا ما أجد أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلني غير سعيد أندهش كثيرًا من أخطائي الفاحشة وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعا وأميل الآن - في بعض الأحيان - إلى إمتداح نفسي تعد كل دورة من هذه الدورات هذا النظام الخاص بتحليل النفس وتعليم النفس استمر عاما بعد عام وتاحسين أدائي في هذا أكثر من أي شئ حاولته على الإطلاق.

« ساعدني لتحيسن قدرتي في اتخاذ القرارات وعاونني بصورة هائلة في كل اتصالاتي مع الناس».

لماذا لا تستخدم نظاما مماثلا لإختيار تطبيقك للمبادئ والتي تتم مناقشبها في هذا الكتاب فإذا فعلت فإن شيئين سوف ينتجان:

أولًا: سوف تجد نفسك مشغولا في عملية تعليمية جذابة لا تقدر بثمن .

ثانيًا: سوف تجد أن قدرت على الإتصال بالناس والتعامل معهم ينموان وينتشران بصورة سريعة.

9- اختفظ بمفكرة يومية وجون فيه ما حققته في تطبيق هذه المبادئ فيها الأسماء والتواريخ والنتائج.

احتفظ بهذا المفكرة وسوف يلهمك هذا ببذلك جهود أكبر كما

تكون هذه الملخوظات ساحرة عندما تتاح لك فرصة الإطلاع عليها في الليالي الصافية.

ولكي تحصل على الغاية من هذا الكتاب:

1 – قم بتنمية رغبة قوية لتكون ماهرا في العلاقات الإنسانية .

2 – إقرأ كل فصل مرتين قبل الإنتقال إلى الفصل التالي.

3 – توقف مرارا وأنت تقرأ واسأل نفسك كنف يمكنك تطبيق كل اقتراح.

4 – ضع خطًا تحت كل فكرة هامة.

5 – راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.

6 – قم بتطبيق هذه المبادئ في كل فرصة استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادي ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.

7 – قم بدعابة ظريفة بإعطاء صديق عشر سنتات أو دولارًا كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبسا بانتهاك هذه المبادئ.

8 – راجع كل أسبوع ما أحرززته واسأل نفسك ما الأخطاء التي ارتكبتها؟ ما الذي طرأ؟ ما الدروس التي تعلمتها لأجل المستقبل؟

9 – احتفظ بمفكرة يومية في آخر هذا الكتاب ودَوّن فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادئ؟




هندسة بناء العلاقات

مادمت بصدد التعامل مع الناس –على إختلافهم– فإنه من المفضّل أن تقوم بحفر السطور التالية في ذاكرتك وأن تتصرّف بمقتضاها:

1- إننا جميعًا محبّون لذاتنا.

2- إهتمامنا أكثر بأنفسنا عن أي شيء آخر في العالم.

3- إن كل شخص تلتقي به يريد أن يشعر بأنه مهم وأنه يشكّل شيئًا ما.

4- هناك شعور داخل كل إنسان لكي يحظى بتقبُّل الآخرين له وذلك لكي يقدر على تقبّله لنفسه وقبولها.

وقد أثبتت الدراسات العلمية أنك لو أحسنت التعامل مع الآخرين، فإنّك تكون بذلك قطعت 85٪ من طريق النجاح للوصول إلى هدفك، ولكن كيف يتم بناء علاقات قويّة مع الآخرين؟

يتم ذلك من خلال عدّة خطوات:

- الخطوة الأولى:

إشعار الآخرين بأهميّتهم: هناك عدّة طرق تصل بك إلى النجاح في إشعار الآخرين بأهميّتهم، هي:

1- اقنع نفسك مرّة واحدة فقط ولكن إلى الأبد بأن كل الآخرين مهمّون وليكن اقتناعك هذا مخلصًا وتأكد أن مَن يؤثر في الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصًا مهمّين بالفعل.

2- وجِّه الإهتمام لهم من خلال ملاحظتك إياهم وما يقومون به،

فإذا ما فعلت ذلك قدمت مجاملتك إليهم أي تعترف بأهميتهم وبالتالي تقدم دفعة كبيرة لروحهم المعنوية، وعندما يعترف فرد ما بأهميتنا نصبح أكثر ودًا وأكثر تعاونًا معه.

3- أبلغه أنه ترك لديك انطباعًا جيدًا، وأمثل طريقة لذلك أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك وأنه قد ترك انبطاعًا في نفسك، عليه سوف يعتبرك هو وقتها أنك واحد من أذكى خلق الله وواحد من أكثر الناس أدبًا ولطفًا فيمن قابلهم في حياته على الإطلاق، وإياك أن تتعالى عليه وإلا ستكون أغبى وأحمق خلق الله عند ذلك لأنه يشعر وقتها بضآلة نفسه.

- **الخطوة الثانية:**

اجعل شخصيتك جذابة: إن شخصيتك تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين، ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها ويمكن أن يتم ذلك مبدئيًا عن طريق:

1- اجعل خطواتك ذات جرأة واثقًا من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

2- صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه، وابتعد عن المصافحة بأيدٍ رخوة فهي سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم وكذلك ابتعد عن المصافحة بأيدٍ قوية جدًا، فقد تشعر الآخرين بأنك إمّا أن تكون شخصًا متغطرسًا متسلطًا أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك، ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى واثقة.

3- اجعل نبرة صوتك تعبِّر عن الثقة حتىٰ يصل إلىٰ الناس قبل أفكارك، فهو الذي يقوم بتوصيل مشاعرك، وعليه يحدد مَن يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع، وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

4- كن ذا لياقة، فإذا أردت حب الناس كن شغوفًا بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط، فإن القدرة علىٰ الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك في الناس علىٰ اختلافهم.

5- أضف صفة الحماسة إلىٰ شخصيتك وتصرف بحماس وسرعان ما سترىٰ أن ذلك سرىٰ فيمن تتعامل معه، فيعاملك بمثلها وتكسبه.

6- عليك أن تصبر علىٰ الآراء والأفكار التي ترىٰ في قرارة نفسك أنها غير متفقة معك، فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعي المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين، وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالإسترخاء عندما يكونون معك.

7- لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل، فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

8- كن ذا مظهر لائق، فالمظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والإطمئنان، فالرجل الذي تشيع الفوضى في هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى في تفكيره كذلك.

9- لا تكن تقليديًا عند الثناء والمجاملة.

10- يجب أن يعرف الآخرون أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم وعاملهم علىٰ أساس أن لهم قدرًا لديك ووجِّه لهم الشكر دومًا وأشعرهم بأنك

تخصهم بها وحدهم.

- **الخطوة الثالثة:**

أنشئ انطباعًا أوّليًا جيدًا لدى الآخرين:

عليك أن تتذكر دائمًا أن أول كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها في البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع مَن أخذ عنك انطباعًا سيئًا من البداية إلى تغيير فكرته عنك، ولذا لابدّ من:

1- البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودودًا وجهز اللقاء ليتفق مع طبيعة الهدف.

2- سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلًا فهذا يعني أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلًا ويتعاملون معك على هذا الأساس.

3- مكِّن الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك في نفسك انطباعًا جيدًا عنه.

4- يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك في كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك في رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك في نفسك فقط.

5- كن إيجابيًا وحوِّل جو المقابلة إلى جو إيجابي يكن الإنطباع إيجابيًا ولا تفعل العكس.

6- إذا كنت تريد الإجابة عنها أسئلة ما بـ«نعم»، فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ«لا».

7- لا توجِّه أسئلة تعني ضمنًا أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

8- كن بشوشًا ودودًا.

- **الخطوة الرابعة:**

الود الفوري والصداقة السريعة: هل سمعت عن الود الفوري وتكوين الصداقات من أول لحظة، ذلك هو السحر الخاص القادر على إفشاء شعور بالمودة في الآخرين بسرعة، عليك بـ:

1- عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم بالمخاطرة ولا تخف وخذ المبادرة.

2- تذكر دائمًا أن معظم الناس تواقون إلى الود والصداقة مثلك تمامًا.

3- لا تقم بإمتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الود في نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذابًا ولطيفًا.

4- حافظ دائمًا على شيئين هامين: الهدوء والإبتسامة.

والإبتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الإبتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالود والمودة.

- **الخطوة الخامسة:**

انطق الكلمات الجيدة: إن نجاحك غالبًا ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيدًا للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التي أمامك.

1- إذا كان حديثك مع شخص ما لأول مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الإسم،

الحالة الإجتماعية، العمل، الأحوال الجوية... وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثًا وديًا بدأ مع هذا الشخص وأصبح حديثًا ممتعًا.

2- دعه يتحدّث عن نفسه بدفعه إلى الكلام وستحصل عندها على لقب المتحدث الجيد اللبق بدون أن تتكلم كثيرًا.

3- لا تستخدم كلمة «أنا نفسي» أو «أنا شخصيًا»، بل عليك بـ«أنت نفسك» للطرف الآخر.

4- وجِّه الأسئلة التي تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟ كيف استطعت أن تنجح في هذا؟ ماذا تقوم عندئذ؟... إلى غير ذلك من الأسئلة التي تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المحدثين.

5- تحدّث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

- الخطوة السادسة:

اجذب الآخرين نحو وجهة نظرك: الوضع الطبيعي أنك عندما تصادف رأيًا معارضًا لوجهة نظرك هي أن تتناقش وتجادل، وبالتالي تتمنى أن تتغلب عليه بطريقة أو أخرى. المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعي أيضًا أن نأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتنا، وعلينا أن نقوم بالرد بما ينال من ذاتنا ويتملكنا الانفعال، وقد يصل بنا الأمر إلى التهديد والوعيد والسخرية كما التهوين والتقليل من وجهة النظر الأخرى، كل هذا لا يؤدي إلى الفوز لأنك لا تغير رأي الطرف الآخر بالقوة أو تكسير عظامه.

ولكن عليك بـ:

1- الإستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التي قام بعرضها، وإذا انتهى اسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تمامًا بأنك مهتم بوجهة نظره تمامًا.

2- لا تتسرّع بقول كلمة «لا»، بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطي لديه انطباعًا بأنك فكّرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرّب أو حدث لك نوع من الإرتباك النسبي لما قاله.

3- ادرس كل النقاط التي يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقي بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها، وليس من المفيد أن تعارضه في كل النقاط التي تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير الهامة وعندما سيصبح لديه ميلًا أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

4- عندما تبدأ في عرض وجهة نظرك كن هادئًا ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

5- إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره في ظل ما كان متوافرًا من معلومات، وحاول دائمًا أن تجد مبررًا لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئًا.

- الخطوة السابعة:

امدح الآخرين وأثن عليهم: عليك أن تعرف أنّ المدح والثناء لهما

مفعول المعجزة في النفس البشرية، فالجميع يستجيب لها ويسعد بها وتهيم روحه في السماء من فرط الرضا والإنبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة فقط:

1- اجعل مدحك صادقًا وغير روتيني وخص مَن تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

2- عبِّر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

3- إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فردًا فردًا وبأسمائهم وليس مدح بالجملة «شكرًا لكم جميعًا».

4- انظر إلى مَن تمدحه وتطلع إلى عينيه.

5- ابحث عن عمد عن الأشياء التي يمكن أن تمدح عليها الغير.

6- صب مدحك على الشيء الذي قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأول يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج والأخير يشعر مَن تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

- **الخطوة الثامنة:**

انتقد ولكن بدون حرج: مَن منّا لا ينتقد غيره من الناس؟ الكل يتفانى في نقد الآخرين وتحت مسمى كل الدوافع: المصلحة العامة، المصلحة الخاصة، التقليل من شأن الآخرين، تصيد الأخطاء.. كل شيء مباح للنقد. المهم هو كيف تقلل من شأن هؤلاء؟

بالتأكيد هذا على غير الصواب، فإذا أردت أن تنقد شيئًا ترى فيه خطأ ما وتريد أن تصوب هذا الأمر لفاعله فعليك أن تتقن فن النقد

وغرضه الأساسي هنا هو إبقاء مَن تقوم بنقده في طريقه الصحيح لا يعدل عنه ولا يغيره نتيجة لنقدك، ولإتقان فن النقد ست درجات:

الأولى: السرية

إذا كنت تريد حقًا أن تصحح الخطأ وترى العمل في مساره الصحيح، عليك بنقد المخطئ سرًا. فإنك إن نصحته جهرًا فقد فضحته والمرء يقبل النصيحة ولا يقبل الفضيحة حتى ولو كانت لديك أسمى الدوافع والقيم والحق في النقد. تذكر فقط لو كنت أنت المنتقَد فكيف يكون حالك لو قام أحدهم بنقدك علانية، فهل كنت ستصمت وتلتزم تنفيذ ما سمعته أم ربما تبحث عن مبررات تؤكد بها ما تفعله وربما تثور في وجه منتقدك وتسبه؟

إذا أردت أن يُفعل بك ذلك فهذا شأنك، أما الآخرون فعليك أن تنصحهم سرًا وإلا فالويل لك ولا تلومنّ إلا نفسك.

الثانية: الكلمة الطيبة

كلما كنت رقيقًا في كلامك طيبًا في حديثك لان لك الناس، فما بالك لو قدّمت المدح والثناء لمن تنتقده فكيف سيكون الحال؟ هنا إذا فعلت ذلك فقد ملكته دون رقٍ أو عبودية فقلبه معك وعقله لك. افعل به الآن ما شئت لتصحح مسار العمل المنشود فهو طوع يمينك. وإذا فعلت العكس وبدأت بذمه والكيل له، فلا تلومنّ إلا نفسك.

الثالثة: انقد العمل وليس صانع العمل

إذا كنت تبغي الإصلاح بالنقد فأنت هنا تهتم بالعمل وبالتالي نقدك يجب أن ينصبّ على العمل المؤدَّى وليس على الذي أدّى هذا

العمل.. أي عليك أن تركز على التصرف وليس على الشخص، فإذا فعلت ذلك فقد رفعت من قدره وشددت من أزره لتحسين عمله وليس لزيادة سلبياته ويمكن أن تختبر نفسك: هل توجه النصح والنقد لتتشفى ممن عمل هذا العمل وتتصيد له الأخطاء أم أنك حقًا تسعى نحو الفعالية والفاعلية في العمل؟

الرابعة: قدِّم الحلول

ما الهدف من نقدك للعمل وما الذي تعلمه من هذا النقد في عمله؟ فهو لو كان يدرك صحة أداء العمل ما كان له أن يخطئ فيه، دورك هنا أن تعطي وتقدم له الطريقة الصحيحة للعمل وكيف يتجنب حدوث هذا الخطأ مرة أخرى.

وإياك أن تكون ناقدًا ساخطًا على الدوام وجهك لا يعرف الإبتسامة.

ولا تقول لمن تنقده «اتصرف المهم عليك أداء هذا الشيء بالطريقة الصحيحة»، أنت هنا لست بمسؤول عن هذا الشخص وليس لك حق نقده، فكما لا يعرف هو كذلك أنت، فلا تعرِّض نفسك للحرج.

الخامسة: انتقد مرة واحدة للخطأ الواحد

إذا قمت بالنقد مرة واحدة لأحد الأخطاء فلا غبار عليك، ولكن في الثانية أعطيت لمن تنقده مبررًا للدفاع عن نفسه بالخطأ، وفي الثالثة سيتفنن في أن يغيظك وينكد هو عليك، وفي الرابعة سيسخر منك، وفي الخامسة سيعلن للجميع أنك تنتقده وأنه لا يستمع لك، وفي السادسة سيفكر في أن يقوم بطردك من المكان الذي تقف فيه الآن، وفي السابعة سيفكر في التعرض لك إما بالضرب المبرح أو أن يترك لك المكان بعد أن يقوم بتخريبه.

تذكر شيئًا واحدًا أنه طالما تسعىٰ نحو الوصول لعمل جيد وليس الفوز في معركة مع شخص ما يقوم بهذا العمل، الفت نظره مرة واحدة فقط لما يفعله من خطأ وبنفس الشروط السابقة وإلا فـ...

السادسة: اختم نقدك بإبتسامة

المقصود بالإبتسامة هنا أن يشعر مَن تنتقده بالودّ والحبّ والصفاء من جانبك وأنك تدرك أن ما فعله عن دون قصد وليس متعمدًا وليست ابتسامة صفراء خبيثة ماكرة أو ابتسامة بلاستيكية لا لون لها أو طعم أو إحساس.

أربت علىٰ ظهره في ود وحنان وليس رفسه في قدمه ولا تهدد أو تتوعد واطلب منه التريث والهدوء فالعمل في حاجة إليه فهو ابن الشركة وأنت أخوه وليس عبدًا عند الشركة وأنت سيده ومولاه.

إمّا أن تنقد الغير في سرية وبكلام طيب وتركز علىٰ العمل فقط مع تقديم الحلول للأخطاء وبحنان بالغ وود غير مفقود، وإمّا أن ينفرط العقد منك ولن تستطيع جمعه مرة أخرىٰ.

إن فعلت النقد بفن كسبت إلىٰ جانبك رجالًا كثيرًا، وإن نقدت شخصًا واحدًا بطريقة خاطئة التف حولك الرجال ليوسعوك سلقًا بأفاهواههم وسحقًا بأقدامهم، فأنت عدو لهم.

إن نقدك للغير يمكن أن يمكنك من جذب الناس حولك أو يجعلهم أعداءً لك، فانظر هل تسلح جيشك بالأعداء من رجالك أم تسعىٰ نحو تعلم فن النقد دون تجريح.




الفهرس